



Informe de Sostenibilidad
2022
HiperDino

HiperDino

DinoSol Supermercados, S.L.
C/Luis Correa Medina, nº9
Oficinas 1ª Planta - Miller Bajo
35013 Las Palmas de Gran Canaria
Las Palmas (ESPAÑA)

Diciembre 2023



Informe realizado con el apoyo técnico de
EBV Consulting & Learning

ÍNDICE

I.	Carta del Consejero Delegado	4
II.	Quiénes somos	6
	<ul style="list-style-type: none"> 1. Conoce HiperDino 7 2. Actividades e instalaciones 8 3. Estructura organizativa 10 4. Nuestra historia 11 5. Nuestro entorno 12 6. HiperDino en cifras 13 	
III.	Compromiso con el desarrollo sostenible	14
	<ul style="list-style-type: none"> 1. Nuestro propósito: Misión, Visión y Valores 15 2. Nuestros grupos de interés y alianzas 16 3. Compromiso con la sostenibilidad y la Agenda 2030 de Naciones Unidas 19 4. Análisis de materialidad 20 5. Nuestro modelo de sostenibilidad 21 	
IV.	Nuestros resultados de sostenibilidad	23
	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ejes y Objetivos de Sostenibilidad de HiperDino 25 <ul style="list-style-type: none"> Eje1. Sociedad y Personas 26 Eje 2. Productos y Servicios 60 Eje 3. Medio Ambiente y Clima 86 	
V.	Tabla de referencias	116



I. CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO

Integrar la sostenibilidad en la estrategia de la compañía lleva consigo una oportunidad de transformación desde diferentes perspectivas.

En nuestro caso, se trata de un camino irreversible que iniciamos casi sin darnos cuenta y poco tiempo después de recuperar el control de la compañía, con José Abraham Domínguez y Andrés Domínguez al frente de la misma.

Y es que el compromiso que mantenemos con la sociedad y las familias canarias constituye, desde entonces, la palanca de nuestro modelo de negocio.

Como muestra, cerramos 2022 con 234 tiendas propias y una plantilla formada por 9.118 personas, quienes son el verdadero motor de la empresa. Además, generamos el 2,5% del Producto Interior Bruto (PIB) de Canarias.

Mientras, y como cadena de alimentación, tenemos la responsabilidad adquirida de fijar

mecanismos capaces de hacer frente al desperdicio. De ahí que programas como *Alimentos conVida*, que ejecutamos a través de nuestra Fundación DinoSol, cobren tanta importancia.

Y avanzamos en la puesta en marcha de medidas respetuosas con el medio ambiente y en la lucha contra el cambio climático, con proyectos de diversa índole e iniciativas en las que la implicación de los trabajadores de HiperDino es fundamental.

Me complace compartir con ustedes, a través de este Informe de Sostenibilidad, los resultados de las acciones que, bajo el paraguas de esta materia, hemos realizado en 2022.

Javier Puga
Consejero Delegado de
DinoSol Supermercados







II Quiénes somos

Somos líder de la distribución alimentaria en Canarias, y un importante generador de empleo y riqueza local.

Fundada en 1978, estamos compuestos por capital privado 100% canario, y apostamos por liderar la innovación tecnológica del sector y afianzar el compromiso adquirido con el Archipiélago, para lograr que toda la sociedad se sienta orgullosa de DinoSol.

1. Conoce HiperDino

DinoSol Supermercados, S.L., más conocida por el público general como **HiperDino**, fue fundada en 1978 y **es líder de la distribución alimentaria en Canarias, al ser un importante generador de empleo y riqueza local**. En 2012, un grupo de accionistas canarios encabezados por José Abraham Domínguez, Andrés Domínguez y Javier Puga recompraron la cadena de supermercados a los bancos que se habían hecho con ella; desde entonces, la compañía ha retomado la estrategia original de precios bajos, competitivos y una intensa promoción de los productos locales, logrando que la organización volviera a la senda del crecimiento.

Para reforzar nuestra posición de liderazgo en el mercado, hemos apostado por cinco estrategias:

1. **Ofrecer los mejores precios de Canarias**, manteniéndolos entre un 2-8% por debajo de nuestros competidores.
2. **Compromiso con Canarias**, contribuyendo al desarrollo económico y social de la región, apostando por lo local.
3. **Servicio de excelencia en tiendas**, gracias a nuestro modelo propio de atención al cliente, modelo DA+.
4. **Cuidar de nuestros empleados y preocuparnos de su desarrollo profesional**, invirtiendo en su formación y capacitación, adaptada a cada perfil.
5. **Innovación y apuesta por las nuevas tecnologías**, invirtiendo en infraestructuras y modernizando nuestros procedimientos y servicios para mejorar la experiencia de compra de nuestros clientes.



2. Actividades e instalaciones

Nuestra **actividad principal** es la explotación de supermercados, hipermercados, almacenes, centros y galerías comerciales.



HiperDino (Hipermercados): Establecimientos de mayor tamaño que los supermercados y con mayor variedad de productos frescos y marcas de calidad. **HiperDino es el buque insignia de la compañía y el nombre por el que, generalmente, se conoce a la empresa.**



(Tiendas de proximidad y cercanía):

Estas tiendas de cercanía ofrecen la misma calidad y variedad de productos, para que los clientes puedan realizar su compra diaria y rápida, propia del día a día.



(Tiendas zonas turísticas):

Establecimientos situados en las zonas turísticas con un surtido de productos dirigidos especialmente a los turistas.

DinoShop (tiendas en estaciones de servicio BP):

Son tiendas de conveniencia que se encuentran en el 40% de las estaciones de servicio BP de las Islas Canarias



HiperDino.es (Canal online): Ofrecemos todos nuestros productos a todas las Islas Canarias, incluso a aquellas en la que no tenemos presencia física, con las mismas garantías y total confianza; de forma fácil, cómoda y rápida, ya que se entrega la compra al día siguiente de su realización.

También nos dedicamos a la **venta al por mayor**, dando soporte de venta de los productos a proveedores importantes de Canarias o clientes que necesiten suministro de volumen, tales como Ayuntamientos, Cabildos, colegios, hoteles, restaurantes, cooperativas, ONGs, entre otros.



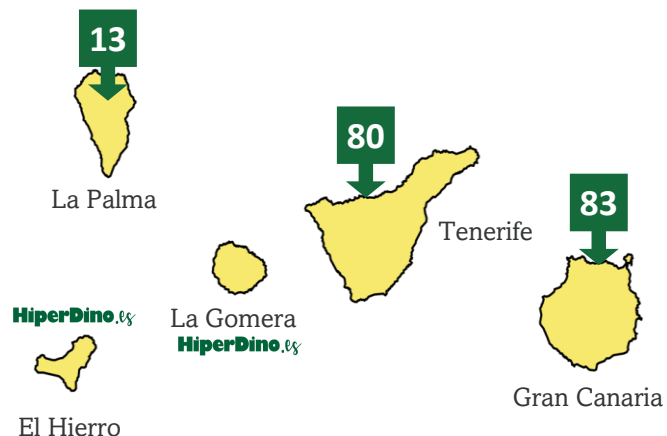
Además, no podemos olvidarnos de la **Fundación DinoSol**, que trabaja desde hace más de cinco años para los más de 9.000 empleados de DinoSol Supermercados S.L., y para las familias canarias en general, apoyando el desarrollo social y cultural de las islas con iniciativas de diferente índole.



HiperDino cuenta con **presencia física en 5 de las 8 islas de Canarias**, sumando **234 tiendas*** entre Gran Canaria, Tenerife, Fuerteventura, Lanzarote y La Palma.

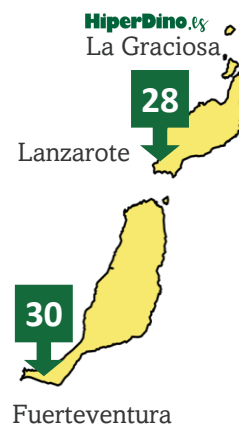
Gracias a nuestro servicio de venta online, también prestamos servicio a las islas de La Gomera, El Hierro y La Graciosa, llegando así a la totalidad del archipiélago. Actualmente, existen **dos centros preparadores exclusivos de compra online**, situados en Puerto Europa (Gran Canaria) y Güímar (Tenerife).

Contamos con **cuatro centros de distribución**, repartidos en distintas islas: Lomo Silva (Telde, Gran Canaria), Los Mármoles (Arrecife, Lanzarote), Breña Alta (La Palma) y Güímar (Tenerife). En el centro de Lomo Silva, debido a sus importantes dimensiones y su ubicación estratégica, se ha invertido más de 7M€



en un proyecto de automatización. Así mismo, se planea la ampliación de la Plataforma de Güímar, en más de 14.000 metros cuadrados, lo que llevará consigo una inversión de 13M€.

Además, **poseemos oficinas en todas las islas** en las que tenemos presencia física, aunque por dimensiones y volumen de empleados, las oficinas centrales se encuentran en las islas capitalinas, Gran Canaria y Tenerife.



*Número de tiendas sin tener en cuenta las DinoShops de estaciones de servicio BP.

3. Estructura organizativa

El **Consejo de Administración de DinoSol Supermercados, S.L.** está formado por diez miembros y su estructura es la siguiente:

Presidente: D. José Abraham Domínguez Santana (Consejero Delegado)

Vicepresidente: D. Andrés Ángel Domínguez Santana (Consejero Delegado)

Vocal: D. Javier Francisco Puga Santana (Consejero Delegado)

Vocal: D. Andrés Ayoze Domínguez Pérez

Vocal: D. Isaac Domínguez Pérez

Vocal: Dña. Davinia Domínguez Rodríguez

Vocal: Dña. Yurena Domínguez Rodríguez

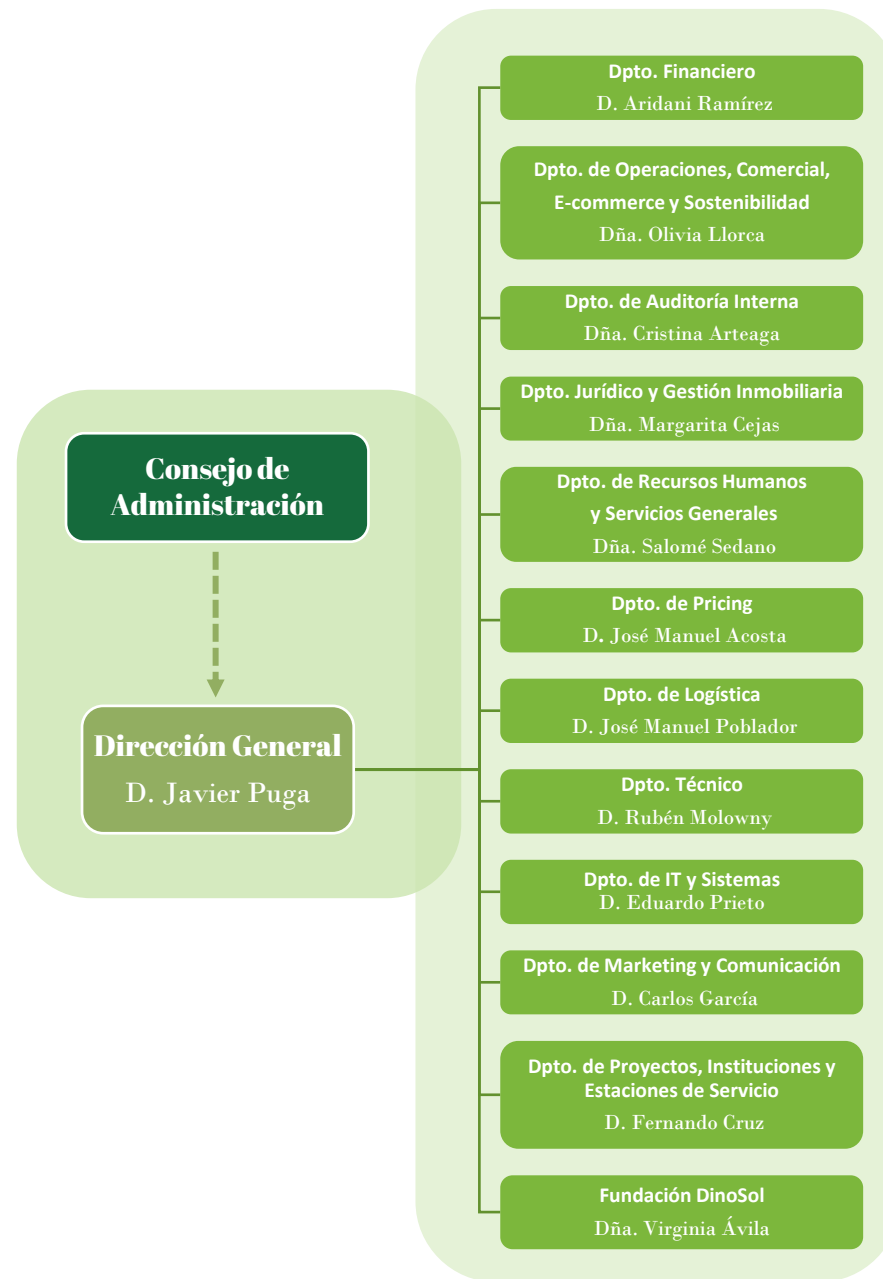
Vocal: D. Alejandro Puga Brito

Vocal: Dña. Jennifer Puga Brito

Vocal: D. Fernando Carlos Araña Galván

El **Comité de Dirección de DinoSol Supermercados, S.L** es presidido por **D. Javier Puga Santana (CEO)** y se compone de doce direcciones correspondientes a cada departamento, incluyendo nuestra Fundación.

El Consejo de Administración y el Comité de Dirección velan por el buen funcionamiento de la empresa, así como el cumplimiento de las políticas y procedimientos, con fuerte compromiso de mejora.



4. Nuestra historia

HiperDino nace en 1978 de la mano de los hermanos José Abraham y Andrés Domínguez al frente de la gestión de una tienda de barrio de las llamadas de "aceite y vinagré".

Años más tarde, en 1985, se inaugura el primer hipermercado en Canarias, HiperDino Miller, con una superficie de 3.000 metros cuadrados. En 1991, se incorpora al accionariado Javier Puga, cuando la cadena de supermercados tan sólo tenía tres tiendas.

En 1996, fue comprada por un fondo de inversión, Vista Capital, sociedad participada por el Banco Santander, que las rebautizó como Superdiplo. Posteriormente, la multinacional holandesa Ahold las adquirió para convertirlas en DinoSol. Sin embargo, Ahold sufrió importantes pérdidas y en 2004 terminó vendiendo la compañía al fondo de capital riesgo británico Permira. Siete años más tarde, en 2011, los supermercados ya habían acumulado más de 400 millones de euros en deudas, por lo que la empresa pasó a manos de un amplio grupo de bancos propietarios.

Con el fin de salvar la empresa, en el año 2012, se crea un grupo de accionistas canarios, comandados por los hermanos Domínguez y Javier Puga. Desde entonces, la compañía ha vivido una gran transformación: se han abierto numerosas tiendas, además de reformar y ampliar otras. Se ha invertido en remodelar gran parte de sus centros, con el fin de adecuar los establecimientos a las demandas de los clientes. En cuanto al surtido de las mismas, se ha visto incrementado notablemente, siempre sin perder de vista los productos de sello canario y su posicionamiento en precio.



Reforma del primer HiperDino

En octubre de 2022, Abraham Domínguez y Javier Puga, de la mano del alcalde de Las Palmas de Gran Canaria, inauguraron las nuevas instalaciones del HiperDino Miller, la primera tienda de la cadena conocida bajo esta marca comercial, que abrió sus puertas por primera vez en 1985.

Las instalaciones experimentaron, durante varios meses, una reforma integral, para la que se destinaron 10 millones de euros.

La imagen moderna de esta reforma incluye la remodelación de la fachada con amplios ventanales y una cubierta central de grandes dimensiones para aprovechar al máximo la luz natural; los aparcamientos, así como la renovación de la sala de ventas, a la que se le han añadido nuevas secciones como bodega, gourmet, ecológico y perfumería.

5. Nuestro entorno: las Islas Canarias

HiperDino es una cadena con presencia exclusiva en Canarias, una de las diecisiete comunidades autónomas de España, aunque situada a poco más de 1.000 kilómetros de la Península Ibérica. Su situación privilegiada en el Océano Atlántico posiciona a Canarias como un **enclave estratégico entre tres continentes: Europa, África y América**.

Canarias actualmente posee una población de 2.237.309 habitantes*, siendo la octava autonomía en población. Los habitantes del archipiélago se concentran mayoritariamente en las dos islas capitalinas, Tenerife y Gran Canaria.

El PIB de Canarias se situó en 2022 en 47.762 millones de euros** y la población activa ascendió a 1.155.400 personas, con unos 952.200 ocupados y una tasa de empleo del 48,72%***. **El archipiélago depende fuertemente de las importaciones**, lo que acarrea costes más elevados que el resto del territorio español y una complejidad mayor en la obtención de los productos.

Sus **condiciones naturales únicas** han consolidado a Canarias durante décadas como **destino turístico de primer orden**, conquistando cada año a millones de turistas, atraídos por el clima y la amabilidad de sus gentes.

En este contexto desarrollamos nuestra actividad, donde **la insularidad es tanto un reto** (relacionado principalmente con la cadena de suministro y los costes) **como una oportunidad** (de innovar, crear alianzas de valor y ser un agente activo del desarrollo local).



*Fuente: Población de Canarias en 2022, INE.

**Fuente: PIB de Canarias con precios corrientes en 2022, ISTAC.

***Fuente: Población activa y población asalariada de Canarias en 2022, INE.

6. HiperDino en cifras



1.191 M€

aportados a la
economía local

2,5%
del PIB canario



702 nuevos

empleos directos
generados (un total de
9.118 empleos)

3,29%
de la población
ocupada
canaria



47.666

t de CO₂ equivalente
emitidos

0,22
t de CO₂
por superficie
comercial



7 tiendas
nuevas abiertas



234

tiendas en total



1.311 M€
de facturación



149

trabajadores con
discapacidad



264 colaboraciones

con asociaciones, fundaciones y entidades sin
ánimo de lucro de Canarias



10 ayudas

a la formación para hijos de
trabajadores

+68.000€

donados a entidades sin
ánimo de lucro



514.163 kg

de alimentos
donados




28

vehículos híbridos



77,45%
residuos

son reciclados

15 

nuevas plantas fotovoltaicas
planeadas
para los próximos años



III

Compromiso con el Desarrollo sostenible

El Marco Estratégico de Desarrollo Sostenible de HiperDino se basa en tres ejes fundamentales: compromiso con la sociedad y las familias canarias; incremento de la comercialización de productos y servicios sostenibles, y gestión ambiental y lucha contra el cambio climático.

1. Nuestro propósito: Misión, Visión y Valores

Nuestra misión

En HiperDino tenemos como misión **ofrecer una experiencia de cliente excelente en todos los canales**, garantizando el mejor surtido, **calidad, atención en productos frescos** y siempre, los **mejores precios de Canarias**. Para ello, nos responsabilizamos en asegurar el mayor bienestar de los equipos a través de una cultura corporativa ajustada a nuestros valores.

Nuestra visión

Aspiramos a ser la empresa **referencia en el Archipiélago por nuestra contribución sostenible al desarrollo social, económico y medioambiental**. Queremos liderar la innovación tecnológica y afianzar nuestro compromiso con Canarias, y que toda la sociedad canaria se sienta orgullosa de HiperDino.

Nuestros valores



CERCANÍA: Trabajamos cada día para estar cerca de los clientes, escuchándolos, acompañándolos y ayudándolos a satisfacer sus necesidades.



COMPROMISO: La transparencia es una de nuestras principales señas de identidad. Al mismo tiempo, la calidad y los precios bajos son parte de la visión estratégica. En la actividad se integran medidas innovadoras y sostenibles con el entorno para impulsar el progreso.



RESPONSABILIDAD SOCIAL: Existe una responsabilidad adquirida con la sociedad canaria. Para ello, ponemos en marcha y colaboramos en acciones orientadas a promover el desarrollo social y económico de Canarias. Buena parte de esta actividad es llevada a cabo mediante nuestra Fundación DinoSol.



CULTURA CORPORATIVA: Nuestros empleados se encuentran en el centro de la organización, garantizando su bienestar y explorando el talento.



2. Nuestros grupos de interés y alianzas

HiperDino es una compañía con capital 100% canario, y dado el fuerte arraigo que sentimos por nuestra tierra y su gente, la relación con los miembros de la comunidad local es directa y constante. Los grupos de interés o *stakeholders* son aquellos grupos o individuos que pueden influir sobre la consecución de los objetivos de una organización o verse afectados por ella.

En HiperDino hemos identificado a nuestros **grupos de interés** a través de un análisis donde **hemos estudiado sus necesidades,**

requisitos, expectativas, y los riesgos y oportunidades relacionados con cada uno. De este modo, con su colaboración conseguimos crear valor compartido; identificar, prevenir y mitigar posibles impactos adversos; y elegir el mejor canal para mantener con estos una comunicación continua.

Estos son los grupos que hemos identificado y analizado, y que tienen una relación directa o indirecta con nuestra actividad:



PROPIEDAD E INVERSORES

Los inversores son actualmente las personas propietarias del negocio, y quienes invierten en él, completando los ingresos propios de la actividad. Este grupo de interés también incluye las entidades que financian proyectos de la organización.



CLIENTES

Son las personas que adquieren nuestros productos o servicios, bien acudiendo a nuestros establecimientos, accediendo a través de nuestro canal online, comprando al por mayor para un barco, etc.



EMPLEADOS

Son las personas que hacen posible la actividad de la compañía. Se trata de trabajadores de las plataformas logísticas, de tiendas y de las oficinas. Contamos con Comités de Seguridad y Salud, de Igualdad y Compliance, de Empresa y de Dirección.



PROVEEDORES

La cadena de suministro es clave en el funcionamiento y éxito de la empresa y sus estrategias. Podemos distinguir entre los que nos proveen de productos para su posterior distribución a clientes y los que nos proveen de productos y servicios para el propio desarrollo de nuestra actividad.



PARTNERS Y ALIANZAS

Los partners de negocio son agentes claves para ampliar las posibilidades que ofrecemos a los clientes y diversificar nuestra actividad, sin perder las oportunidades que nos ofrece el mercado. Contamos con partners "internos" como la Fundación DinoSol y los hoteles del grupo HD, cuyos fundadores son los propios dueños de HiperDino; así como partners "externos" como universidades canarias, la red de estaciones de servicio BP, ONGs, etc.



MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los medios de comunicación suponen la fuente de divulgación fundamental de las prácticas realizadas por la compañía. Pueden jugar un papel decisivo en la promoción de una imagen asociada a la sostenibilidad y de marca socialmente responsable.



ASOCIACIONES SECTORIALES Y EMPRESARIALES

Las asociaciones sectoriales y empresariales canalizan las necesidades y expectativas expresadas por las organizaciones del sector y actúan como representantes y defensores del mismo ante las Administraciones Públicas y otros grupos de interés, con un poder de influencia mayor al de la organización individual. También posibilitan el flujo de información y visibilizan las empresas asociadas. Participamos en las siguientes asociaciones:

- o Sectoriales: ASUCAN, AECOC, ACA, ASINCA.
- o Empresariales: CCE, CEOE, CECAPYME, EFCA.



SOCIEDAD

Nuestro volumen de negocio, empleo y presencia en la Comunidad Autónoma de Canarias tienen un impacto directo e indirecto en la sociedad canaria. Por ello, cuidamos nuestras relaciones con la comunidad de forma especial, teniendo presente que nuestros impactos en la sociedad son tanto directos como indirectos.



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Regulan las normas y leyes del Estado español y de Canarias, realizan labores de inspección, recaudan impuestos, gestionan subvenciones propias y provenientes de la UE. Podemos distinguir principalmente entre: Ayuntamientos, Cabildos, Gobierno de Canarias y Gobierno de España. HiperDino colabora con Ayuntamientos para el fomento de empleo.

Además, sabemos que **para lograr nuestros objetivos y para reforzar nuestro impacto positivo en el entorno son necesarias las alianzas**. Por ello, hemos firmado acuerdos con entidades y nos hemos adherido a asociaciones que nos aportan valor y lo aportan a nuestro entorno. Éstas son algunas de las más destacadas:

ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN
Grupo IFA	El Grupo IFA ofrece una ventaja competitiva a través del asociacionismo y una central de compras unificada.
ASUICAN	La asociación canaria de supermercados representa los intereses de las empresas de supermercados asociadas ante las administraciones públicas, organismos sociales y entidades privadas.
AECOC	La asociación de fabricantes y distribuidores nacional, que reúne a todos los agentes de la cadena de valor, desde productores y fabricantes, a operadores logísticos y distribuidores.
ACA	La asociación de anunciantes canarios tiene como misión potenciar el papel de las empresas canarias como anunciantes, representar sus intereses y mejorar la regulación de la publicidad.
ASINCA	La asociación industrial de Canarias tiene por objetivo el reconocer e impulsar la producción industrial de la región, incluyendo todo tipo de producción agroalimentaria.
CCE	La confederación canaria de empresarios reúne a asociaciones empresariales y empresas privadas de todos los sectores para defender sus intereses.
CEOE	La confederación española de organizaciones empresariales es la principal representante de las empresas en España ante la Administración, los organismos del Estado, las organizaciones sindicales, los partidos políticos y las instituciones internacionales.
CECAPYME	La confederación canaria de la pequeña y mediana empresa, e integra federaciones autonómicas y provinciales.
EFCA	La asociación de empresas familiares de Canarias, se integra en el conjunto de asociaciones territoriales de ámbito nacional, vinculadas al Instituto de la Empresa Familiar, mediante un convenio que promueve la organización de actividades, el intercambio de información y documentación.
ONGs de Canarias	Colaboramos con diversas asociaciones y organizaciones no lucrativas locales en nuestra acción social.

3. Compromiso con la sostenibilidad y la Agenda 2030 de Naciones Unidas

En 2015, los 193 miembros de las Naciones Unidas aprobaron la "Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible", donde se establecían **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible** (en adelante, ODS) que marcarán el camino a seguir para la transformación global del modelo económico hacia un sistema más sostenible. Si bien, estos 17 ODS fueron presentados como un instrumento para que los gobiernos guíen sus políticas e iniciativas legislativas, las organizaciones de todo el mundo han estado integrando las preocupaciones derivadas de esos ODS en sus estrategias y actividades.

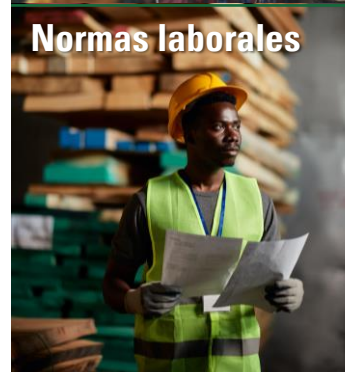


Por otro lado, el Pacto Mundial, creado en 1999 también por la ONU, es una iniciativa internacional para el fomento de la sostenibilidad entre las organizaciones empresariales y no empresariales del mundo. Lo hace promoviendo **10 Principios en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción**, que toda organización adherida debe cumplir y respetar. Aunque actualmente no estamos adheridos a esta iniciativa, **hemos realizado un análisis sobre nuestra contribución a cada Principio**.



Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



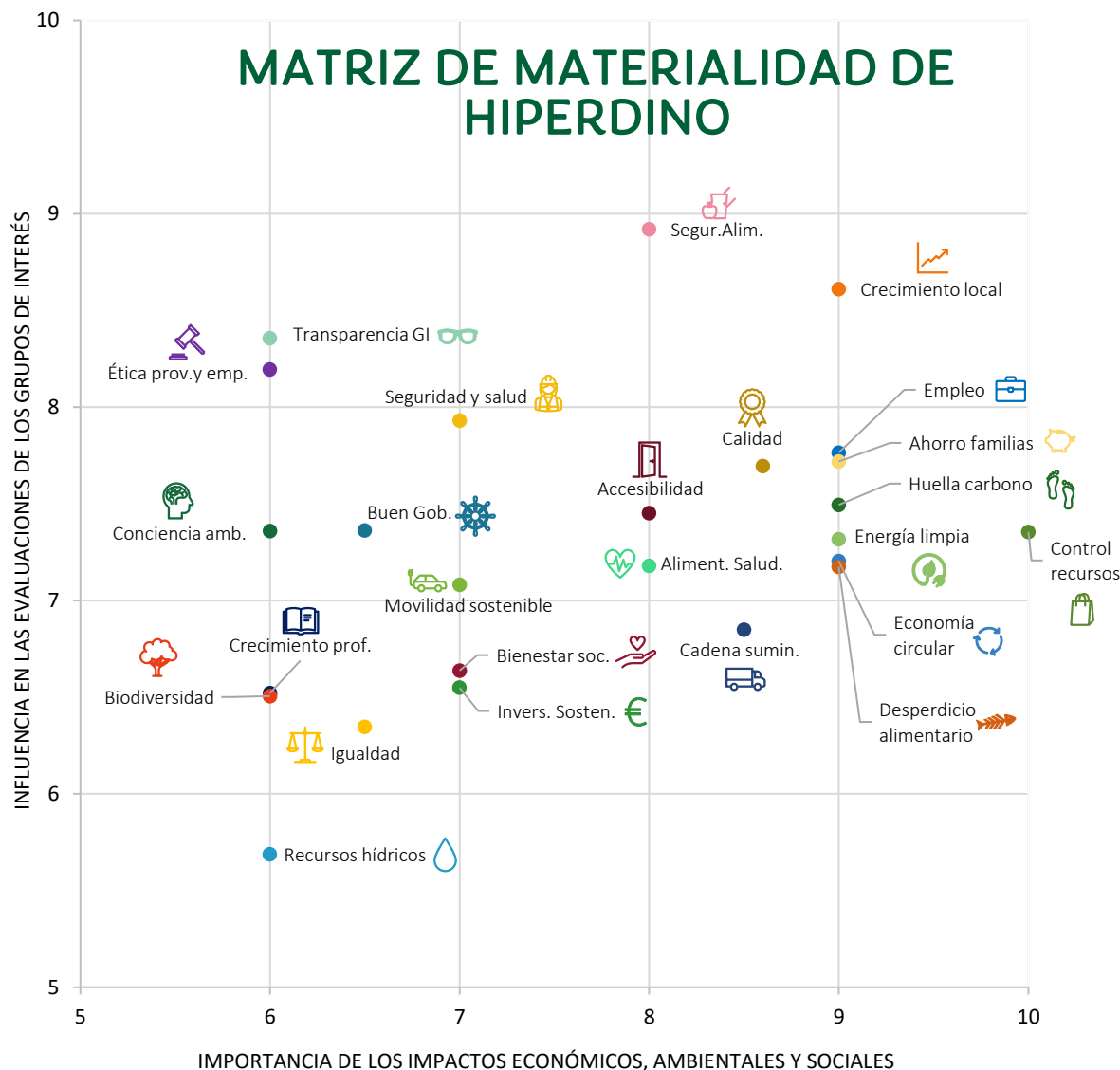
Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

4. Análisis de materialidad

En el contexto de la sostenibilidad, el análisis de la materialidad es la identificación y el estudio de los temas relevantes (llamados "temas materiales") para una organización, desde el punto de vista económico, social y medioambiental. Se trata de analizar de forma integrada todos los impactos que tiene la organización en su entorno, y cómo estos afectan a los grupos de interés de la entidad.

Tras realizar este análisis en nuestra empresa, hemos obtenido una matriz y un mapa de materialidad, donde se han reflejado **25 temas materiales de sostenibilidad para HiperDino**. En la matriz de materialidad hemos agrupado los impactos más significativos, que se han priorizado en función de dos variables:

- La influencia en las evaluaciones y decisiones que los grupos de interés tienen sobre los mismos.
- La importancia global de esos impactos desde el punto de vista de HiperDino.



Los 25 temas materiales de sostenibilidad de HiperDino, reflejados en la matriz de materialidad, por orden de prioridad son:

- 1 Crecimiento de la economía local 
- 2 Acción por el clima: control de recursos y consumos 
- 3 Seguridad alimentaria 
- 4 Creación de empleo 
- 5 Ahorro de las familias 
- 6 Acción por el clima: reducción de emisiones de CO2 
- 7 Autoconsumo y generación de energía renovable 
- 8 Productos de calidad 
- 9 Economía circular 
- 10 Desperdicio alimentario 
- 11 Accesibilidad a alimentación de calidad 
- 12 Gestión responsable de la cadena de suministro 
- 13 Alimentación saludable 
- 14 Seguridad y salud de los trabajadores 
- 15 Transparencia, comunicación responsable con los grupos de interés 
- 16 Comunicación, transparencia y ética con trabajadores y proveedores 
- 17 Movilidad sostenible 
- 18 Buen gobierno corporativo 
- 19 Impulso del bienestar social y la solidaridad. 
- 20 Inversión sostenible en el territorio €
- 21 Conciencia ambiental de la población 
- 22 Disminución de la desigualdad 
- 23 Crecimiento profesional y mejora de la empleabilidad 
- 24 Biodiversidad en las Islas Canarias 
- 25 Protección de recursos hídricos 

5. Nuestro modelo de sostenibilidad

En HiperDino somos conscientes de que **nuestro impacto en Canarias debe basarse en el desarrollo sostenible** de nuestra actividad.

La sostenibilidad, como parte de nuestro ADN, debe ser el trasfondo transversal a todas las áreas de la compañía. Por eso, llevamos años contribuyendo al cuidado del medio ambiente y de la sociedad canaria, con acciones independientes desde las distintas direcciones que componen la organización.

A finales de 2021, ante la necesidad de integrar todas esas acciones y de que estuvieran alineadas bajo un mismo marco, **se creó el área de Sostenibilidad** con una persona responsable al frente.

Este marco se ha desarrollado gracias a un profundo análisis, en el que, entre otros, hemos tenido en cuenta la normativa ESG, nuestros grupos de interés, nuestra materialidad, los retos y particularidades de nuestro sector y la regulación financiera conforme a criterios de sostenibilidad. Esto ha dado como resultado **un marco estratégico global basado en tres ejes de sostenibilidad** diferenciados:

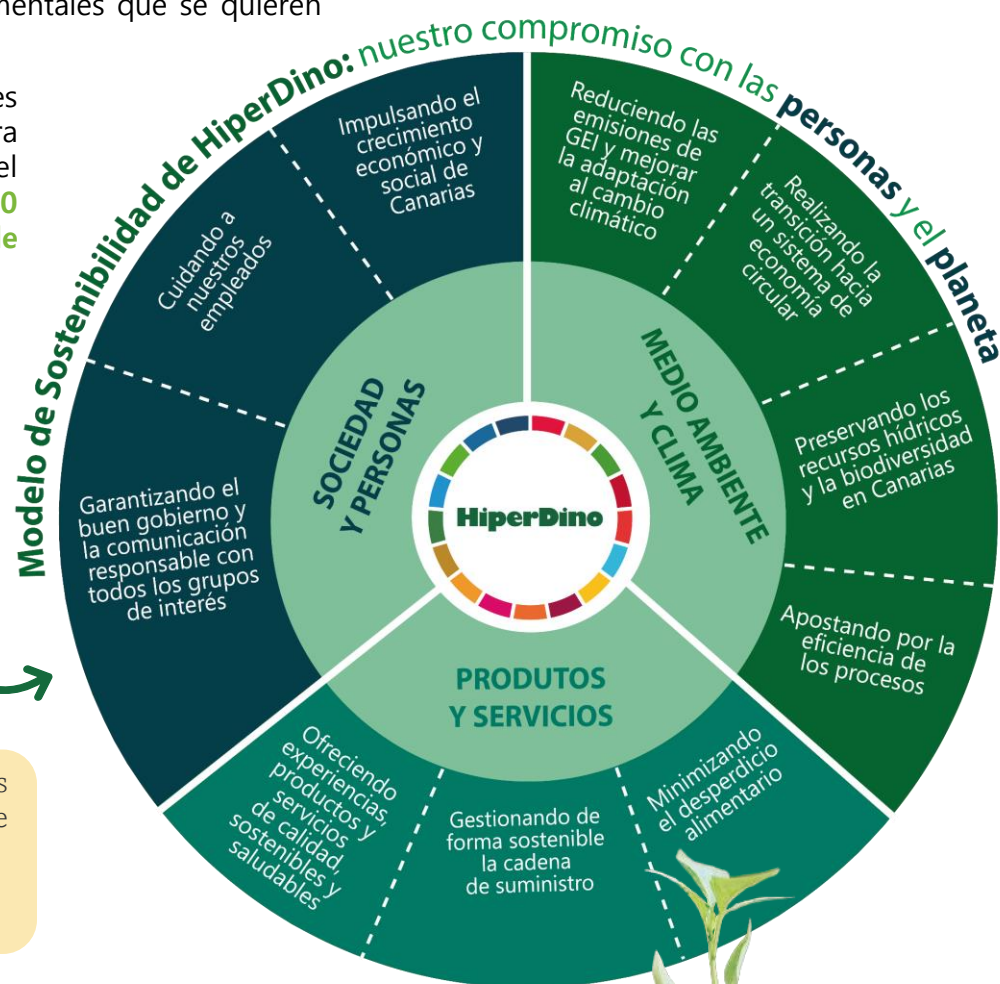
- 1 Compromiso con la sociedad y las familias canarias
- 2 Apuesta por los servicios y productos sostenibles
- 3 Compromiso con el medio ambiente y lucha contra el cambio climático

Basados en este marco estratégico, en HiperDino trabajamos en el diseño de **nuestro primer Plan Estratégico de Sostenibilidad**, con los retos fundamentales que se quieren abordar en los próximos años.

A través de este plan se han incorporado los 25 temas materiales a la estrategia de HiperDino y se ha estudiado nuestra contribución a los 17 ODS y sus metas, a los 10 Principios del Pacto Mundial y a la Agenda Canaria 2030; lo que se refleja en **10 Objetivos de Sostenibilidad (OS) enmarcados dentro de nuestros 3 Ejes de Sostenibilidad**

Estos Ejes y Objetivos serán además la base para el desarrollo de la estrategia en sostenibilidad, así como para la rendición de cuentas y la información sobre sostenibilidad que la organización desea compartir y expandir como parte de su compromiso con la sociedad canaria.

De este modo hemos diseñado el **Modelo de Sostenibilidad de HiperDino**, una visión integradora del encaje de nuestros 10 Objetivos de Sostenibilidad en los Ejes de nuestro marco estratégico. Reflejando así, nuestro compromiso tanto con las personas como con el planeta.



“Con nuestro modelo de sostenibilidad basado en los ODS y la Agenda Canaria 2030, intentamos hacer frente a los grandes desafíos del planeta y de la sociedad.”

Dara Sánchez
Responsable del Área de Sostenibilidad

Si quieres conocer más sobre las acciones del Área de Sostenibilidad de HiperDino.





— IV

Nuestros resultados de sostenibilidad

HiperDino trabaja cada día para conocer las necesidades y demandas de los trabajadores, clientes y proveedores en materia de sostenibilidad; apoyará la producción y el consumo responsable, poniendo en valor los esfuerzos de los proveedores; acercará a la sociedad información para favorecer la economía circular, y facilitará envases, embalajes y material auxiliar más respetuosos con el medio ambiente.

1. Ejes y Objetivos de Sostenibilidad de HiperDino

Los Ejes y Objetivos de Sostenibilidad, definidos gracias al análisis de materialidad y reflejados en el Modelo de Sostenibilidad de HiperDino, guían las actuaciones de la organización en la triple vertiente de la sostenibilidad: económica y de buen gobierno, social y ambiental.

Estos **10 Objetivos de Sostenibilidad enmarcados en nuestros 3 Ejes** se presentan a continuación, con aquellas iniciativas que hemos llevado a cabo en cada ámbito, los resultados alcanzados, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los Principios del Pacto Mundial a los que hemos contribuido con ello.

EJES DE SOSTENIBILIDAD

OBJETIVOS DE SOSTENIBILIDAD

<p>EJE 1. SOCIEDAD Y PERSONAS</p>	<p>OS1. Impulsar el crecimiento económico y social de Canarias</p> 	<p>OS2. Cuidar a nuestros empleados</p> 	<p>OS3. Garantizar el buen gobierno y la comunicación responsable con todos nuestros grupos de interés</p> 	
<p>EJE 2. PRODUCTOS Y SERVICIOS</p>	<p>OS4. Ofrecer experiencias, productos y servicios de calidad, sostenibles y saludables</p> 	<p>OS5. Gestionar de forma sostenible la cadena de suministro</p> 	<p>OS6. Minimizar el desperdicio alimentario</p> 	
<p>EJE 3. MEDIO AMBIENTE Y CLIMA</p>	<p>OS7. Reducir las emisiones de GEI y mejorar la adaptación al cambio climático</p> 	<p>OS8. Lograr la transición hacia un sistema de economía circular</p> 	<p>OS9. Preservar los recursos hídricos y la biodiversidad en Canarias</p> 	<p>OS10. Apostar por la eficiencia de los procesos</p> 

“Comprometidos con el desarrollo sostenible de Canarias”

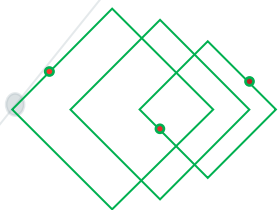
Contribuimos a la Agenda 2030 y a los ODS a través de iniciativas estratégicas definidas en nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad 2022-2030.

3 Ejes
10 Objetivos
De Sostenibilidad

Hasta 17 ODS
a los que contribuimos
con nuestras actividades

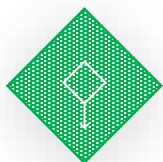


HiperDino



Eje 1

Sociedad y Personas



Compromiso con la sociedad y las familias canarias

OS1.

Impulsar el crecimiento económico y social de Canarias

1. Plan de Acción Social
2. Expansión del negocio
3. Desarrollo del empleo local

OS2.

Cuidar a nuestros empleados

1. Bienestar de nuestros empleados
2. Igualdad, diversidad y conciliación
3. Formación y carreras

OS3.

Garantizar el buen gobierno y la comunicación responsable

1. Sistema de Gestión de Compliance
2. Transparencia y comunicación



Objetivo de Sostenibilidad 1 Impulsar el crecimiento económico y social de Canarias

En 2022, HiperDino fue la tercera empresa del archipiélago en volumen de facturación. Es, además, el primer empleador de Canarias. Estas circunstancias confieren a la empresa una posición clave para la acción en el territorio, impulsando el desarrollo social y económico de las islas.

Metas

- Aumentar nuestra acción social mediante donaciones, patrocinios y colaboraciones.
- Consolidar la expansión comercial en las islas y más allá de nuestras fronteras.
- Incrementar nuestra aportación a la economía local y al PIB de Canarias.
- Aumentar nuestra contribución al empleo como consecuencia de nuestra expansión.

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



CONTRIBUCIÓN A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

1. Plan de Acción Social

+68.000€

donados a entidades sin ánimo de lucro

151

personas de colectivos sensibles insertadas laboralmente

Datos de 2022

2. Expansión del negocio

1.191 M€

aportados a la economía local

2,5%

del PIB canario

7 nuevas

tiendas abiertas (un total de 234 tiendas)

3. Desarrollo del empleo local

702 nuevos

empleos directos generados (un total de 9.118 empleos)

3,29% de la

población ocupada canaria



1. Plan de Acción Social

Con el objetivo de cumplir con nuestras metas, hemos establecido **tres grandes iniciativas** que nos ayuden a contribuir al **crecimiento económico y social del archipiélago**.

Una de ellas es nuestro **Plan de Acción Social**, cuyas acciones son llevadas a cabo, principalmente, a través de la **Fundación DinoSol**. Durante 2022, donamos a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro 68.940,92€, casi un 672% más que en 2021.



Nuestra
Fundación
DinoSol

La **Fundación DinoSol** nace en 2017 como símbolo de **nuestro compromiso con la tierra canaria**, con la misión de **colaborar y apoyar en el desarrollo de la sociedad** del archipiélago, con especial atención a las personas vulnerables o en riesgo de exclusión, y con aquellas que forman parte de la familia DinoSol. Para ello, la Fundación cuenta con la implicación de un equipo humano, conformado por el Patronato, el personal de la Fundación y todos sus voluntarios, que impulsa **programas de acción social** pioneros y de referencia, en colaboración con otras entidades e instituciones de Canarias.

La Fundación en cifras

5 años
de historia

+500
voluntarios internos

756 ayudas
a trabajadores desde nuestro inicio

264 colaboraciones

con asociaciones, fundaciones y entidades sin ánimo de lucro de Canarias

+68.000€

donados a entidades sin ánimo de lucro

132 ayudas

a trabajadores

151 contratos

dentro del Programa de Inserción Sociolaboral

10 ayudas

a la formación para hijos de trabajadores



“La Fundación DinoSol me ha hecho crecer como persona y como profesional, aprendiendo que cualquier persona puede empezar de nuevo y hacer un nuevo final.”

Virginia Ávila
Directora de la Fundación DinoSol



Los Calcetines SOLIDARIOS

9.249 pares vendidos

61.112€ recaudados

Esta iniciativa de la Fundación DinoSol nace de la ilusión de poner en marcha un proyecto propio, cuyo objetivo fuera recaudar fondos para diez organizaciones canarias sin ánimo de lucro. Se diseñaron **seis modelos diferentes de calcetines** para niños y adultos que, se encuentran a la venta en los establecimientos HiperDino y SuperDino, así como en nuestro canal de venta online. Todo lo recaudado va destinado a **la financiación de proyectos sociales** (síndrome de Down, espectro autista, cáncer infantil y de mama) y **medioambientales** (reforestación y protección animal).

42 familias beneficiadas

+130.000 tarjetas monederos

23.175€ en tarjetas monederos

Se trata de una iniciativa pionera en el archipiélago, donde mediante aportaciones solidarias, se busca **contribuir en la alimentación diaria de familias desfavorecidas o en riesgo de exclusión social**. La ayuda se emite **en forma de tarjeta monedero utilizable en los centros de la cadena**, de esta forma, los beneficiarios del programa podrán acceder a una alimentación saludable con productos perecederos como carne, pescado o fruta, y otros productos de primera necesidad.

PROGRAMA DE AYUDAS A LAS FAMILIAS CANARIAS





BELENES SOLIDARIO

+1.600€
recaudados en 2022

En Navidad, se ponen a disposición del público, en Tenerife, Gran Canaria y La Palma, **nacimientos que retratan escenas, monumentos, folklore y tradiciones isleñas**; con el objetivo benéfico de que los **visitantes colaboren con donativos**, que serán entregados a causas sociales.

Otras acciones solidarias y colaboraciones:

- Campañas solidarias “Ningún hogar sin alimentos” y el “Árbol de los Sueños” de la Fundación Caixa.
- Iniciativa solidaria “La Guagua de las Promesas”, promovida por Global.
- Cesión de un local a la Asociación de Enfermos Reumáticos de Tenerife (ASTER).
- Envío de alimentos a Cuba en colaboración con la Fundación Satocan Júngel Sanjuán.
- Donación de parques infantiles a escuelas canarias.
- Donación de mantas infantiles a las áreas de pediatría de hospitales públicos canarios.
- Donación de alimentos a las personas afectadas por el volcán de la Palma.
- Donación de mobiliario a la Asociación Española contra el Cáncer (AECC).

EJE 1: Compromiso con la sociedad y las familias canarias



Donamos mantas a hospitales



Campañas donación de alimentos



Campañas donación de juguetes



Participamos en la iniciativa “La Guagua de las Promesas”



“Nuestra Fundación se creó como un símbolo del compromiso por nuestra tierra canaria, para así dar respuesta a la gran responsabilidad de ayudar a las personas.”

Davinia Domínguez
Presidenta de la Fundación DinoSol



Más información en la Memoria de Actividades 2022 de la Fundación DinoSol

Patrocinio deportivo a equipos y eventos

En el ámbito deportivo, HiperDino ha demostrado su apoyo a la promoción del deporte, convencidos de los beneficios que aporta para la salud individual y como forma de entretenimiento para el público en general.

Por ello, **hemos renovado los acuerdos de patrocinio que mantenemos con los equipos deportivos más representativos de cada una de las provincias**, como es el C.D. Tenerife y el Iberostar Tenerife, en Santa Cruz de Tenerife; y la U.D. Las Palmas

y el C.B. Gran Canaria, en Las Palmas. Asimismo, hemos colaborado con el Club Voleibol Guaguas, originario de Las Palmas, y así, continuar incentivando la actividad física y apoyando a deportes menos extendidos que el fútbol y baloncesto.

Estos valores se reflejan en la **implicación de nuestros empleados en eventos deportivos** como la Carrera de las Empresas, a través de la Fundación DinoSol, donde fuimos líderes en participación.

113 runners formaron parte del equipo de HiperDino en 2022



“Como impulsores de la *Liga Canaria de eSports HiperDino*, damos un paso más en este tipo de eventos donde educación, innovación, emprendimiento, deporte y tecnología se dan la mano .”

Carlos García
Director de Marketing y Comunicación



EJE 1: Compromiso con la sociedad y las familias canarias

30.000
usuarios
registrados

76,7%
Tasa de actividad



En 2018, pusimos en marcha la **Liga Canaria de eSports HiperDino**, la primera liga de este tipo en el archipiélago, con el objetivo de **impulsar la práctica de los deportes electrónicos en Canarias**, como una alternativa de ocio diferente y una herramienta para el entrenamiento de capacidades específicas como el trabajo en equipo, la planificación estratégica y la atención.

En 2022, celebramos la cuarta edición, que, además de las competiciones programadas, contó con dos eventos especiales: **Tenerife GG** y **Gamelab**. Gracias a su envergadura y temática, **lograron posicionar a Canarias en el epicentro de los videojuegos**.

Si quieres conocer más sobre la Liga Canaria de eSports de HiperDino.



2. Expansión del negocio

Desde HiperDino impulsamos la economía, **consolidando nuestra presencia en el archipiélago**, a través de nuestro plan de expansión comercial.

Nuestro compromiso con el tejido económico y empresarial canario se ve reflejado en el impacto de HiperDino en el PIB autonómico, que aumenta año tras año. En 2022, incrementó casi un 1% respecto a 2020, **generando el 2,5% del PIB canario** gracias a una cifra de negocio neta que ascendió a 1.191 millones de euros.

Hemos distribuido hasta 194 millones de euros a través del pago de salarios a nuestros trabajadores, el pago a proveedores canarios, gastos financieros, gastos en servicios exteriores, el pago de impuestos y recursos destinados a la Fundación DinoSol (impacto directo). Mientras que, nuestra actividad ha generado un efecto arrastre sobre las rentas de casi 997 millones de euros (impacto indirecto e inducido), lo que supone

Tipo de impacto	Cifra en millones de € 2022	% sobre PIB de Canarias 2022
Directo	194,51	0,41%
Indirecto	658,85	1,38%
Inducido	338,03	0,71%
TOTAL	1.191,39	2,49%



el 2,09% del PIB de Canarias. Además, **el impacto sobre la producción debido a la actividad de HiperDino**, en la economía canaria, **alcanzó los 1.599 millones de euros**.

Otro ejemplo del impacto de HiperDino en la economía del archipiélago es el **volumen de ventas que suponemos para la industria local**, más de 500 millones de euros anuales. De estos, **destinamos 40 millones de euros al sector primario canario**, que se materializó en la comercialización de más de 24 millones de kilos de futa y verdura de fincas canarias.



“Desde HiperDino contribuimos económicamente a la sociedad canaria fundamentalmente a través de las rentas, el empleo y la producción.”

Aridani Ramírez
Director Financiero

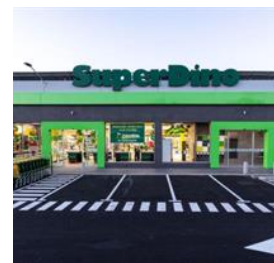
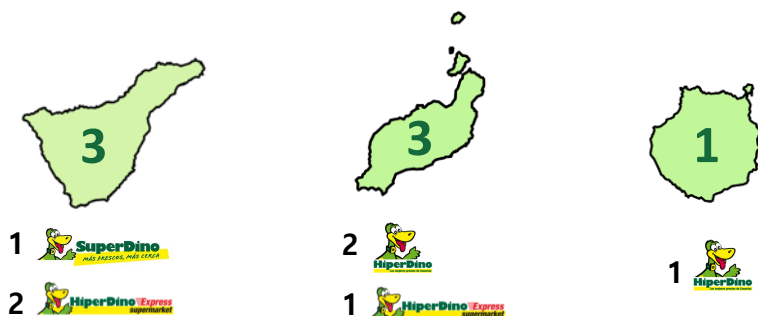
Plan de expansión comercial

Para continuar siendo líderes del sector distribución en Canarias, contamos con un **Plan de Expansión 2022-2025** basado principalmente en:

- Fortalecer nuestro posicionamiento con HiperDino y situarnos en los mejores emplazamientos.
- Completar nuestra oferta comercial con formatos de cercanía como SuperDino, aumentando nuestra presencia en barrios y municipios que no poseen una oferta comercial completa.
- Continuar desarrollando nuestro modelo de tiendas HiperDino Express en zonas turísticas.

EJE 1: Compromiso con la sociedad y las familias canarias

Siguiendo este plan, **en 2022 inauguramos 7 nuevas tiendas** en diferentes islas del archipiélago, tres tiendas en zonas turísticas (HiperDino Express), una tienda de proximidad (SuperDino) y tres grandes superficies (HiperDino). **Tenerife y Lanzarote** fueron las islas en las que más aumentó la presencia de nuestra cadena de supermercados en 2022.



En Tenerife abrimos un SuperDino en Arona y dos HiperDino Express en Playa de las Américas y Costa Adeje, por lo que nuestra mayor expansión en esta isla fue en las zonas turísticas. En Lanzarote inauguramos un HiperDino Express en Costa Tegui y dos HiperDinos, ambos en Arrecife. Mientras que en Gran Canaria estrenamos un HiperDino en el barrio de La Paterna.

Gracias a estas nuevas aperturas **hemos aumentado nuestra superficie comercial en 9.377 metros cuadrados** y hemos incorporado a nuestra plantilla **350 nuevos profesionales**.

Estas nuevas instalaciones supusieron para la organización **una inversión de 27,368 millones de euros**.

Actualmente, contamos con **25 proyectos activos de nuevas superficies de venta** para los próximos tres años, situados en distintas islas y en diversos formatos de tienda.

Más de 27 M€
de inversión en las nuevas tiendas



Más de 9.000 m²
de superficie comercial nueva



350 empleados
contratados para los nuevos comercios



3. Desarrollo del empleo local

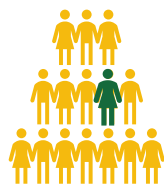
Otra de las iniciativas principales de HiperDino es la **generación de oportunidades de empleo para la población canaria**, a través del impulso de la formación y empleabilidad de los jóvenes canarios y de nuestro programa de inserción sociolaboral.

Nos hemos consolidado como el **principal generador de empleo de Canarias**, contando en 2022 con **una plantilla de 9.118 empleados**, lo que supone **un crecimiento del 8,34%**, respecto al año anterior, 2021.



Más allá del importante dato de empleados en plantilla, nuestro mayor impacto sobre el empleo es indirecto, puesto que la actividad de HiperDino ha creado **más de 30.000 puestos de trabajo en diversos sectores de la economía canaria**, constituyendo el 3,29% del empleo total de Canarias en 2022.

1 de cada 30

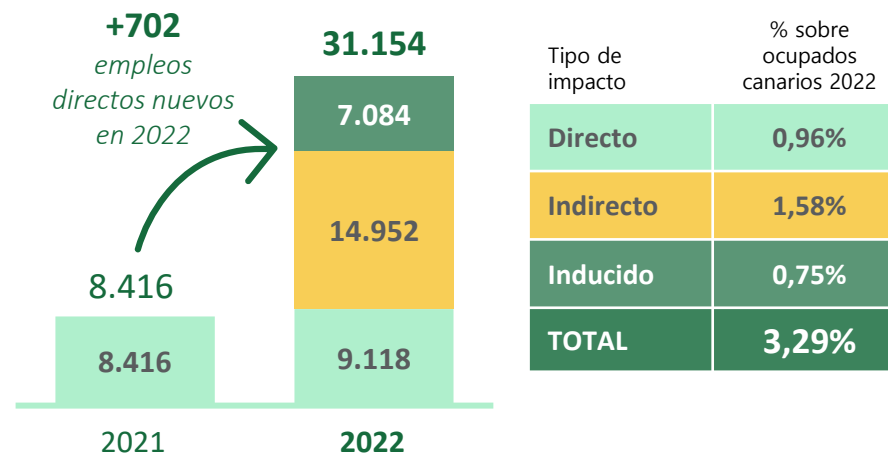


empleos en Canarias
están vinculados a la
actividad de
HiperDino

Impulso de la formación y la empleabilidad

A través del **programa Promoción del Talento** de la Fundación Dinosol, dirigido a hijos de empleados, queremos dar la oportunidad a los jóvenes de que tengan acceso a formación de calidad para su futura inclusión en el mercado laboral, a través de dos modalidades:

- **Ayuda a la Excelencia Académica:** consiste en una ayuda a la formación para realizar estudios superiores, así como la estancia o desplazamiento a otras islas o fuera de ella. **En 2022 se otorgaron 8 ayudas de este tipo.**
- **Ayuda a la Formación Profesional:** ayuda para iniciar o completar la realización de formación profesional donde exista un convenio adscrito para desarrollar estos estudios. **En 2022, 2 jóvenes se beneficiaron de esta ayuda.**



Por otra parte, HiperDino se ha aliado con el centro de formación **Hoteles Escuela de Canarias (Hecansa)** para desarrollar actuaciones conjuntas en el marco del proyecto *Fomento de la formación en Canarias*, que incluyen conferencias, charlas, masterclass, talleres, etc., dirigidas a sus alumnos y al público en general.

Con esta alianza colaborativa, HiperDino y Hecansa quieren seguir apostando por la promoción de proyectos, eventos y actividades relacionadas con la formación, la alimentación saludable y la promoción del producto local.

Programa de inserción sociolaboral

En HiperDino estamos **comprometidos con la integración sociolaboral de personas derivadas de fundaciones** que trabajan para mejorar la empleabilidad y, por consiguiente, la calidad de vida de las personas más vulnerables. De este modo, **la contratación de personas en riesgo de exclusión forma parte de nuestra cultura organizacional.**

Esta iniciativa se desarrolla gracias a la **Fundación DinoSol**, cuyo papel es determinante, ya **que sirve de puente entre la empresa y las fundaciones**, favoreciendo que todas las personas puedan acceder a un puesto de trabajo digno, remunerado y en igualdad de condiciones.

Desde la Fundación DinoSol, **colaboramos en materia de empleabilidad con 15 entidades canarias**, entre las que destacan la Asociación Inserta, las fundaciones Adecco y Don Bosco, y programas como "Incorpora", de la Fundación La Caixa.

EJE 1: Compromiso con la sociedad y las familias canarias



La formación profesional, la inserción laboral o la creación de empleo a favor de las personas más vulnerables permiten la creación de puestos de trabajo y su integración en el mercado laboral, ayudándolas a evitar que caigan en la exclusión.

Durante 2022, fueron insertadas laboralmente en HiperDino hasta 151 personas, 43 gracias a la Fundación Adecco y 45 a la Fundación Don Bosco, entre otras.



149

empleos ocupados por personas con discapacidad

Colaboramos con

15

entidades canarias para la inserción sociolaboral



12,5%

de los empleos directos nuevos fueron ocupados por personas en riesgo de exclusión social

Objetivo de Sostenibilidad 2 Cuidar a nuestros empleados

Con más de 9.000 empleados en el archipiélago, es crucial que ofrezcamos unas condiciones de trabajo dignas e inclusivas, en un entorno saludable y en igualdad de trato. El cuidado de nuestros trabajadores procura un impacto positivo en la salud de la población canaria y la reducción de las desigualdades.

Metas

- *Apostar por el desarrollo de nuestros empleados con formación especializada cada año.*
- *Incrementar la valoración interna de nuestra empresa y el compromiso y orgullo de pertenencia.*
- *Incorporar cada año una nueva iniciativa a favor del bienestar del empleado.*
- *Convertirnos en un referente en las islas por nuestro empleo comprometido y de calidad.*

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



CONTRIBUCIÓN A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

- Principio 1.** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Principio 2.** Las empresas deben asegurarse de que sus empleados no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- Principio 3.** Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Principio 4.** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Principio 5.** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Principio 6.** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



1. Bienestar de nuestros empleados

81,63%

de nuestros empleados tienen
contrato indefinido

160

expedientes de ayuda de
Escucha Activa

Datos de
2022



2. Igualdad, diversidad y conciliación

149 empleos
ocupados por
personas con
discapacidad

62,2%
de nuestra
plantilla son
mujeres

33,6%
de nuestra plantilla
es menor de 30
años



3. Formación y carreras

90.087 horas de
formación impartida

18 participantes
en el Programa de
Gerentes en
Formación



1. Bienestar de nuestros empleados

Desde HiperDino apostamos firmemente por el empleo local, de modo que, desde hace años estamos integrados en el tejido económico y social de Canarias, formando parte del ecosistema comercial de las islas y de la vida cotidiana de sus habitantes.

Hemos logrado convertirnos en la **empresa empleadora número uno del archipiélago, ofreciendo un puesto de trabajo a 9.118 personas**, distribuidos en tiendas, plataformas logísticas y oficinas de las diferentes islas en las que tenemos presencia física.

Los trabajadores y trabajadoras de nuestros establecimientos son el motor de la compañía, quienes trabajan en primera línea ofreciendo una excelente atención al cliente, convirtiéndolos en una de las principales razones por las que las familias canarias nos eligen una y otra vez para realizar su compra.

Desde el Departamento de Recursos Humanos, como parte de nuestra cultura corporativa, trabajamos para ofrecer a nuestro equipo humano un entorno y condiciones que favorezcan su bienestar, seguridad y salud; promoviendo valores como la igualdad, la diversidad, la inclusión y la conciliación; y apostando por su formación y crecimiento profesional.



“En HiperDino creemos, de manera decidida, en el valor de las personas y que la suma de todas ellas contribuye a que seamos líderes de nuestro sector.”

Salomé Sedano
Directora de Recursos Humanos



EJE 1: Compromiso con la sociedad y las familias canarias

Tipo de contrato	2021	2022
Indefinido	5.203	7.443
Otros*	3.123	1.675
TOTAL	8.416	9.118

*Incluye, entre otros, contratos eventuales, de prácticas y formativos.

La plantilla de HiperDino está integrada por 9.118 personas, de las cuales un **81,63% cuenta con un contrato indefinido**.

En 2022 se ha marcado un importante hito con el **aumento de 2.240 contratos indefinidos**, mejorando así la estabilidad y las condiciones de nuestros empleados.



Todos nuestros empleados se encuentran en Canarias. Como empresa 100% regional, **estamos acogidos a los convenios colectivos aplicables al sector**: Convenio Colectivo del Comercio de Alimentación de la provincia de Santa Cruz de Tenerife y Convenio Colectivo del Sector del Comercio de la Pequeña y Mediana Empresa de la provincia de Las Palmas. Además, **contamos con un Acuerdo Marco de DinoSol Supermercados, S.L.**, que aplica a todos los empleados de la organización.

En un ejercicio constante de transparencia y comunicación bidireccional, **utilizamos diferentes herramientas y vías para mantener la cercanía con todos los empleados**:

- **Email**: tanto a direcciones nominativas, como a la de los centros de trabajo.

EJE 1: Compromiso con la sociedad y las familias canarias

- **Revista interna “Somos HiperDino”**: en ella contamos noticias de interés sobre la compañía, datos de ventas, género, planes de futuro y entrevistas a compañeros, entre otros.
- **Tablón de anuncios y pantallas**: disponibles en las áreas de descanso de nuestros centros de trabajo, donde se comparte información de interés, newsletters, comunicados internos de la empresa, instrucciones o notas preventivas de PRL y cualquier comunicación de interés relacionada con el centro de trabajo, la empresa o los empleados.
- **Portal del empleado HiperDino Conecta**: contiene todo tipo de noticias internas y permite a nuestros empleados realizar gestiones de Recursos Humanos.

Premios DA+ de Excelencia en Atención al cliente

En HiperDino le damos especial valor a las personas que forman parte de nuestra familia, por lo que **reconocemos la dedicación y esfuerzo puesto por los equipos que trabajan en nuestras tiendas a través de La Liga DA+**. Esta competición se basa en la búsqueda de la excelencia en el trato a los clientes, en la que los trabajadores de nuestros establecimientos compiten por la consecución de tres galardones: oro, plata y bronce. Con esta iniciativa perseguimos no solo mejorar el servicio de atención al cliente, sino hacer protagonistas de nuestra excelencia a los empleados, quienes realmente lo hacen posible.





Remuneración justa

Somos responsables de ofrecer a nuestro equipo un **salario equitativo y justo para todos**, que les garantice una vida digna.

En HiperDino, el departamento de Recursos Humanos, siguiendo los requisitos normativos existentes, es responsable de establecer las políticas de remuneración de la empresa, entendiendo los diferentes rangos dentro de un mismo puesto de trabajo, compensado el valor añadido de las personas que tienen un desempeño excelente y que, además, ocupan puestos críticos o de especial importancia dentro de la organización y garantizando siempre un sistema retributivo eficaz, motivador y ecuánime.

En 2015 creamos el sistema de retribución por bandas salariales, por el que se fija un salario único para empleados, en función de la venta de la tienda o sección a la que pertenece, así como del puesto que ocupan; eliminando la brecha salarial de género, siendo la diferencia de remuneración entre hombres y mujeres del 0%. **Esta política de bandas retributivas por tipología de tiendas tiene como objetivo maximizar el desempeño de los profesionales de la empresa, recompensando la calidad, dedicación, trayectoria, nivel de responsabilidad, conocimiento y compromiso con HiperDino.** Existe personal fuera de este sistema de retribución, bien por no existir en su categoría profesional como en el caso del personal de apoyo, o por contar con antigüedad anterior a 2015 y no haber solicitado acogerse a esta política salarial.

A finales de 2022, realizamos una subida salarial del 1,5%, con efecto retroactivo desde el 1 de enero de 2022, para todo el personal. Este incremento se suma a los ya realizados en enero de 2022 del 3,63%, y en septiembre del 2021 del 1,58%, dando lugar a **una subida salarial total del 6,84% compuesto.**

Categoría profesional	Retribución media en 2022
Dirección Central*	98.087,50€
Dirección Operativa	29.915,14€
Jefe de sección	17.178,44€
Jefes de caja	16.316,14€
Personal de apoyo*	14.498,00€

*Hemos logrado ofrecer una subida salarial del **6,84%** a nuestros trabajadores*

*Retribuciones fuera del sistema de bandas salariales.

Seguridad y salud en el trabajo

En HiperDino garantizamos a nuestros empleados desarrollar sus funciones en entornos de trabajo seguros y saludables.

Disponemos de un **Plan de Prevención de Riesgos Laborales** conocido por todos los empleados, que forma parte de nuestro Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, que se audita periódicamente.

Contamos tanto con un **Servicio de Prevención Propio (SPP)**, que asume las actividades preventivas en el trabajo y de higiene industrial; como con un **Servicio de Prevención Ajeno (SPA)**, responsable de las actividades preventivas de medicina del trabajo, ergonomía y psicología aplicada. Y también, hemos constituido **Comités de Seguridad y Salud** de ámbito local en los centros de trabajo, de carácter paritario entre la dirección de la empresa y los empleados.

Además de la identificación de empleados especialmente sensibles y las revisiones médicas, de las cuales se realizaron 12.250 sólo en 2022, también se realizaron **actividades específicas para la mejora de la salud física y emocional de nuestros empleados**, como charlas educativas para la promoción de la alimentación saludable, talleres de cocina sin gluten, clases de yoga y la posibilidad de contratar un seguro médico privado que cuenta con un servicio de apoyo psicoemocional.

En 2022 se han registrado **6 casos de enfermedades profesionales y el total de accidentes ha sido de 407**, contando los producidos en itinere. A continuación, se presentan los datos referentes a esta accidentabilidad:

Indicadores de
accidentabilidad

	Total 2022
Nº de accidentes	407
Índice de frecuencia *	24,98
Índice de gravedad **	0,57
Índice de incidencia ***	48,15



*(nº de accidentes con baja/horas trabajadas)x10⁶

** (nº de jornadas perdidas/horas trabajadas) x10³

*** (número de accidentes con baja/nº de empleados) x10³

Por otro lado, **garantizamos que cada trabajador reciba una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada, en materia de prevención y actuación en caso de emergencias**, así como toda la información necesaria en relación con los riesgos para la seguridad y la salud, tanto los relacionados con cada tipo de puesto de trabajo o función, como los que afectan a la empresa en su conjunto.

Asimismo, **con la colaboración de la Fundación DinoSol hemos asistido a 132 empleados** con diferentes tipos de ayudas, garantizando así, su bienestar individual, colectivo y familiar. Algunas de estas ayudas han sido:

37

servicios de salud y derivaciones a especialistas médicos

2

audífonos para personas con problemas auditivos

75

personas han recibido apoyo psicológico



Reconocimiento interno y externo

HiperDino ha recibido por segundo año, el **Premio a la Excelencia en Recursos Humanos de Canarias 2022**, que reconoce y destaca las mejores prácticas, políticas e iniciativas en materia de gestión de personas. Hemos resultado ganadores en la **categoría de Proyectos Tecnológicos** por la transformación digital, cultural y operativa experimentada en todas las áreas de la compañía, con una tecnología puntera aplicada a la mejora del día a día de nuestros trabajadores, destacando proyectos como **HiperDino Conecta**, una **app de gestión de RRHH y comunicación interna** que facilita la conexión del trabajador con la empresa.

Por otra parte, **HiperDino ha sido seleccionada como una de las empresas mejor valoradas de España en los InfoJobs Awards**, primeros premios empresariales donde el jurado son los propios empleados de la organización.

Nuestros empleados son la prioridad

Nuestros trabajadores siempre tienen a su disposición a su responsable directo para cualquier duda o sugerencia que quieran aportar en su centro de trabajo.

Asimismo, dentro del Departamento de RRHH, se creó el área de **Servicio de Atención a Personas**, con la misión de estar cerca de nuestros empleados para velar por su bienestar, **resolviendo y canalizando sus dudas en materia de recursos humanos, dirigiendo y fomentando los valores de nuestra cultura corporativa.**

El Servicio de Atención a Personas cuenta con embajadores DA+, una figura que tiene presencia plena en tienda y cuya función es buscar de manera activa incidentes, necesidades e inquietudes por parte de nuestros colaboradores.

El equipo de RRHH está cerca de nuestros empleados gracias a los embajadores DA+

Programa de Escucha Activa

A través de la Fundación DinoSol, contamos también con un **programa de Escucha Activa**, creado para **gestionar y aconsejar a los empleados que requieran asistencia en diferentes aspectos de su vida personal**, como asesoramiento y ayudas por discapacidad personal o de familiares, gestión de nóminas de empleados enfermos graves de larga duración, asistencia en casos de violencia de género, apoyo psicológico, etc. **En 2022, la Fundación gestionó 160 expedientes de ayuda.**

Programa Dinosolidario

Para HiperDino es importante fomentar la participación activa de nuestros trabajadores, tanto en la empresa con su opinión y feedback, como en la Fundación DinoSol con su compromiso responsable y desinteresado.

Por ello ofrecemos este **programa de voluntariado corporativo**, para todas aquellas personas que deseen aportar su granito de arena a acciones solidarias y colaborativas. Nuestros voluntarios ponen su talento, tiempo, conocimientos y energía a disposición de personas, familias y entidades que necesitan apoyo, avanzando así, en la sensibilización social.



+500

*empleados son
voluntarios de la
Fundación*

Jornada de reforestación en Arafo, Tenerife



EJE 1: Compromiso con la sociedad y las familias canarias



Jornada de reforestación en Gáldar, Gran Canaria

Mediante diferentes actividades contribuyen a facilitar en la medida de lo posible las circunstancias adversas de sus propios compañeros y otras personas, así como **colaborar en acciones de integración social, conservación de los ecosistemas canarios y de promoción de la salud y la actividad deportiva.**

Además, llevar a cabo el voluntariado junto con sus propios compañeros de trabajo mejora la comunicación y la empatía, promoviendo el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales en el entorno laboral

En 2022, **los voluntarios de HiperDino participaron en la plantación de 2.000 ejemplares autóctonos de flora en las islas de Tenerife y Gran Canaria**, colaborando en el cuidado del medio ambiente, luchando contra la pérdida de ecosistemas y frenando el deterioro del planeta.

2. Igualdad, diversidad y conciliación

Además de garantizar su bienestar, salud y seguridad, para HiperDino es esencial que todos sus trabajadores y trabajadoras sean tratados con respeto, independientemente de su género, edad, origen, discapacidad o ideología.

Por ello, promovemos la igualdad de trato y de oportunidades desde el momento en el que se inicia un proceso de selección, empezando con el uso de comunicación inclusiva en los puestos y ofertas de trabajo divulgadas, y valorando únicamente las aptitudes de las candidaturas presentadas para su contratación. En el caso de que exista igualdad de condiciones técnicas, aptitudes y competencias, accederá al puesto la persona del sexo minoritario en dicho puesto.

Estos procesos de acceso a la compañía, selección y contratación, así como los de formación, promoción, comunicación, protocolos en caso de acoso laboral y conciliación, se recogen en nuestro **Plan de Igualdad**, documento vivo, en constante actualización gracias a nuestra mesa de negociación permanente sobre la igualdad, a disposición de todos nuestros empleados para garantizar la igualdad efectiva en la compañía.

Queremos que nuestros empleados se sientan seguros y protegidos en sus puestos de trabajo, por lo que además contamos con un **protocolo para la prevención y tratamiento de los casos de acoso moral, sexual y por razón de sexo en el puesto de trabajo**.

Asimismo, **impartimos charlas periódicamente sobre este tema**, en las que se concientia al personal sobre la importancia de la

sensibilización en términos de igualdad y no discriminación; y contamos con un **correo electrónico, a disposición de toda nuestra plantilla, para consultas y cuestiones en materia de igualdad**.



Accesibilidad e inclusión laboral

En HiperDino llevamos años trabajando en la **integración y mejora de las condiciones laborales de las personas con discapacidad**, mejorando la búsqueda de fuentes de reclutamiento, el seguimiento de contratación y la gestión de estos empleados, cumpliendo correctamente con la normativa existente al respecto.

Mensualmente se realizan auditorías para el seguimiento de este personal y de sus necesidades, con el fin de garantizar su bienestar en la empresa.

Asimismo, y entendiendo que los puestos de trabajo deben adaptarse a las personas y no la persona a los puestos, desde 2021 apostamos por el diseño de un **nuevo puesto destinado específicamente al personal con discapacidad**, más flexible en las funciones a desempeñar y adaptado a las posibles dificultades para garantizar la integración laboral.

En 2022, continuamos en nuestra apuesta por el empleo de personas con discapacidad al emplear hasta **149 personas** de este colectivo.

Proyecto La Suma de Todos

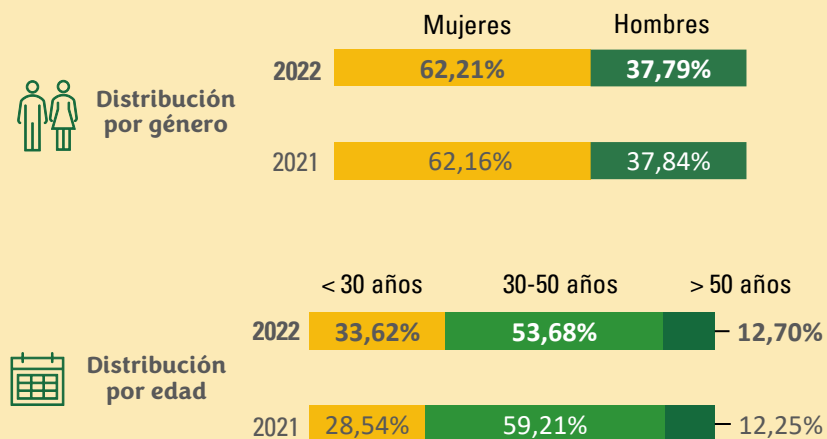
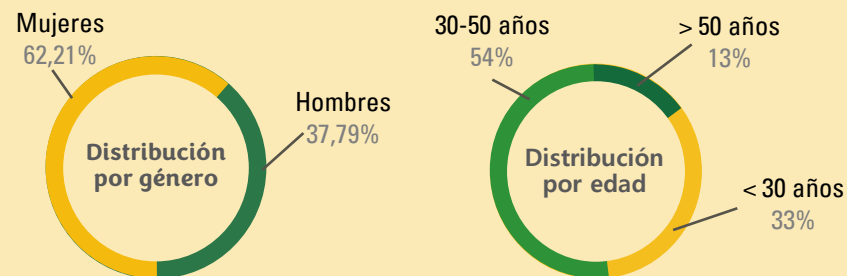
En 2021 comenzamos nuestra primera campaña interna para identificar la discapacidad entre empleados, y para **informar sobre cómo obtener el certificado de discapacidad y las ayudas asociadas**. Así, todas las personas con una discapacidad reconocida igual o superior al 33% pueden beneficiarse de un descuento del 8% en compras en HiperDino y percibir ayudas de las administraciones públicas, tales como asistencia médica y especializada, prestaciones económicas, ayudas al transporte y exenciones y/o reducción de impuestos, entre otras.

Este **Plan Integral para la Atención de Personas con Discapacidad** fue puesto en marcha por HiperDino, motivados por la necesidad de fomentar la empleabilidad de las personas con discapacidad, favorecer su integración sociolaboral, superar

EJE 1: Compromiso con la sociedad y las familias canarias

Diversidad en HiperDino

Trabajamos por la diversidad de nuestra plantilla, que cuenta con **profesionales de diferentes edades, sexos, capacidades y orígenes**. Estos datos afianzan nuestro compromiso por la reducción del desempleo juvenil en Canarias, así como nuestra lucha contra el edadismo y la desigualdad de género.



las barreras y estereotipos, reforzar alianzas con asociaciones y fundaciones, y, en definitiva, normalizar la discapacidad.

Por todo este trabajo, **hemos sido reconocidos como una de las mejores organizaciones de España por sus políticas orientadas a favor de estas personas**, al ser finalistas de los XI Premios a la Excelencia en la Inclusión Laboral y la Prevención de Riesgos Laborales de Las Personas con Discapacidad, otorgados por la Fundación Alares.



Contamos con **149** personas con discapacidad en nuestra plantilla

Apoyamos la conciliación

En HiperDino reconocemos la significativa importancia de la conciliación familiar como un pilar fundamental de su filosofía empresarial. **Nos comprometemos a proporcionar las condiciones necesarias para que nuestros empleados puedan efectivamente equilibrar sus responsabilidades laborales y personales.** Creemos firmemente que un entorno laboral que fomente la conciliación familiar no solo beneficia a nuestros trabajadores, sino que también contribuye al éxito y bienestar general de la empresa.

En este sentido, nos orgullecemos de informar que, a lo largo de nuestra trayectoria, hemos trabajado para fomentar un ambiente laboral que permita a nuestros trabajadores encontrar dicho equilibrio. Hasta la fecha, **ha sido posible formalizar un total de 263 acuerdos de conciliación familiar.** Esto significa que hemos implementado soluciones flexibles y adaptadas a las necesidades

individuales de nuestro personal, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades familiares sin que esto comprometa su desarrollo profesional.

Nuestro compromiso con la conciliación familiar se refleja en diversas iniciativas implementadas en nuestra empresa. Hemos establecido **políticas que fomentan horarios flexibles**, permitiendo a nuestros empleados ajustar sus jornadas laborales para estar presentes en momentos cruciales para sus familias. Además, hace cuatro años aseguramos las **48 horas de descanso para todos nuestros trabajadores**, siendo la primera cadena en implantar esta medida.



3. Formación y carreras

En HiperDino creemos firmemente que además de ser responsables del bienestar de nuestros empleados, también lo somos de su desarrollo personal y crecimiento profesional.

Por este motivo, desde el área de Formación de HiperDino diseñamos un **plan de formación, teniendo en cuenta las necesidades individuales y de las secciones, así como las inquietudes personales de nuestros trabajadores.** Ponemos especial interés en el desarrollo de competencias y habilidades, así como en la búsqueda de la excelencia en el desempeño a través del conocimiento y capacitación de aspectos claves, con el fin de seguir incrementando los estándares de calidad en cada posición.

Este plan de formación no sólo se ha diseñado para capacitar al personal activo, acorde a las necesidades de su puesto y al de nueva incorporación, para su mejor integración en los procesos de trabajo y la cultura corporativa; sino que promueve y facilita la rotación entre diferentes puestos de trabajo, tanto horizontal como verticalmente. Además, al mejorar sus conocimientos, habilidades y competencias personales, conseguimos que nuestra plantilla sea más competitiva y productiva, y ofrezca un servicio eficaz y de calidad, propiciando la fidelización de nuestros clientes.

En 2022 conseguimos aumentar en un 58% las horas de formación impartidas a nuestro personal respecto a 2021, realizándose un total de 90.087 horas. Después de dos años, en los que la ejecución del plan de formación se vio afectada por las restricciones sanitarias debidas a la pandemia de COVID-19, pudimos retomar algunas acciones formativas en modalidad presencial, como la masterclass dada a los sumilleres de nuestras tiendas de Tenerife.

Categoría profesional	Horas de formación en 2022
Equipo directivo	9.366
Mandos intermedios y técnicos cualificados	23.095
Profesionales de oficio y personal de apoyo	57.626
TOTAL	90.087



Aun así, durante 2022 también se impartieron cursos en modalidad telepresencial, lo que fomentó la participación de empleados pertenecientes a diferentes categorías profesionales, consiguiendo un mayor alcance de nuestra acción formativa. Para ello **contamos con nuestro propio portal de formación** donde brindamos a nuestros trabajadores una amplia gama de cursos de diversas temáticas como marketing y ventas, prevención de riesgos laborales, transformación digital o habilidades directivas y personales, entre otras.

*Hemos aumentado en un **58%** las horas de formación al personal*



Programas de desarrollo

En HiperDino invertimos en el talento canario, implementando acciones formativas para diferentes categorías profesionales, orientadas a la mejora y el aprendizaje continuo. Los programas de **Gerentes en Formación** y la **Escuela de Productos Frescos**, combinan la mejora de aptitudes específicas del puesto y de las *soft skills* necesarias para seguir ofreciendo a nuestros clientes un servicio excelente y de calidad.



Escuela de Productos Frescos

En 2019 se puso en marcha la **Escuela de Productos Frescos**, un proyecto que tiene como objetivo principal **formar a los empleados** de las 234 tiendas de la cadena encargados **de las secciones de pescadería, carnicería, charcutería, frutería y panadería**.

Esta escuela consiste en talleres, masterclasses y visitas técnicas a otras empresas para conseguir la óptima manipulación de los frescos, que se complementan con el amplio programa de formación ofrecido por HiperDino para satisfacer la demanda de los empleados y los clientes.

EJE 1: Compromiso con la sociedad y las familias canarias

Programa de Gerentes en Formación



En 2022, 18 personas participaron en la 10ª edición del **programa de Gerentes en Formación**, un **programa dual que combina formación teórica y experiencia práctica** en el puesto. Está dirigido tanto a empleados internos que quieran crecer profesionalmente, como a candidatos externos que quieran desarrollar su carrera profesional en el sector retail.

Durante todo un año, los participantes **se han formado en la gestión integral de nuestras tiendas y han aprendido a gestionar, desarrollar y motivar a un equipo**, velando por el correcto funcionamiento de la tienda, proporcionando un servicio al cliente de alto nivel y cumpliendo con los objetivos de la organización.



Objetivo de Sostenibilidad 3 Garantizar el buen gobierno y la comunicación responsable

Sabemos que es imprescindible contar con mecanismos corporativos eficaces y basados en la ética y la transparencia, que provean a la empresa de un marco sólido para el desarrollo de las actividades y la gestión financiera. La comunicación también es una rama indispensable en la gestión del buen gobierno corporativo y tiene un impacto directo en nuestra imagen y relación con nuestros grupos de interés.

Metas

- Afianzar los valores de nuestro Código Ético en toda la cadena de valor que forma HiperDino.
- Ampliar el alcance del impacto mediático de la acción de HiperDino en sostenibilidad.
- Consolidarnos como una organización transparente interna y externamente.

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



CONTRIBUCIÓN A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

- Principio 1.** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Principio 2.** Las empresas deben asegurarse de que sus empleados no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- Principio 3.** Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Principio 4.** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Principio 5.** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Principio 6.** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- Principio 10.** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



1. Sistema de Gestión de Compliance

Código Ético

aprobado

Canal de denuncias

a disposición de cualquier
interesado

Datos de
2022



2. Transparencia y comunicación

Portal

HiperDino Conecta

para comunicación interna

100%

de las incidencias de
clientes resueltas



1. Sistema de Gestión de Compliance

Como parte de nuestro compromiso ético y de nuestro gobierno corporativo, **iniciamos durante el año 2022 el proceso de implantación de un modelo de Gestión de Compliance Penal** que permita prevenir, detectar y mitigar la comisión de actos constitutivos de delito en el seno de la empresa y promover la cultura ética entre todos los miembros de nuestra plantilla. En este contexto, y dado que el objetivo más relevante del modelo de Gestión de Compliance Penal es conseguir y consolidar esa cultura de debida diligencia, nace el **Código Ético o de conducta interno**, que contiene una declaración expresa de los valores, principios y normas que deben guiar la conducta de todos los miembros de HiperDino, para el desarrollo responsable de su actividad profesional en todas sus relaciones con otros empleados, clientes, proveedores y colaboradores externos, accionistas, instituciones públicas y privadas y la sociedad en general.

El Código Ético ha sido aprobado por el Consejo de Administración, y se está procurando su efectiva comunicación y difusión a lo largo de 2023. Entre otros beneficios, **fomenta el desarrollo de buenas prácticas inspiradas en la honestidad, transparencia e integridad entre los miembros de HiperDino y los grupos de interés con los**

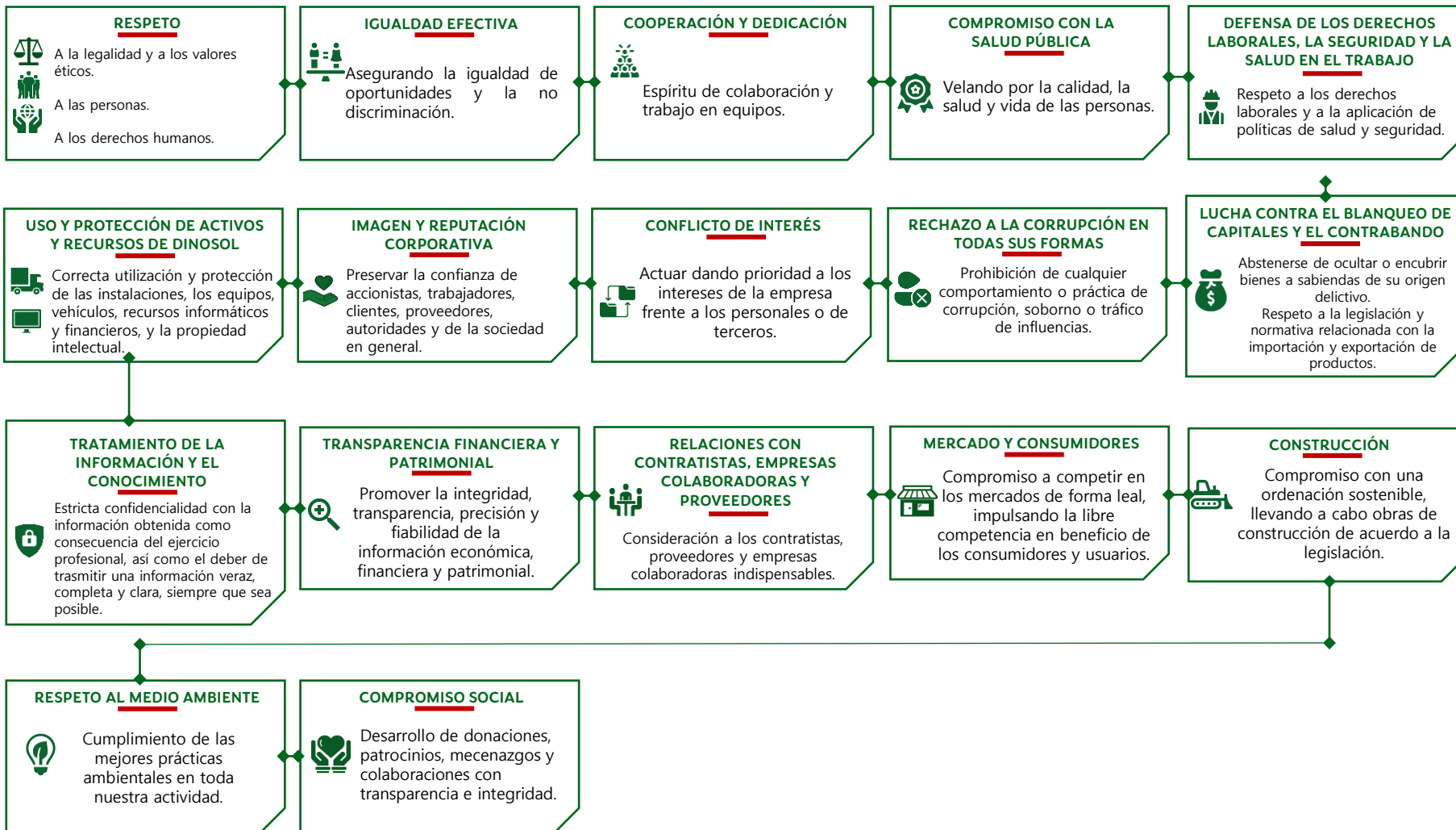


que nos relacionamos, lo que sin duda contribuirá a respaldar nuestra buena imagen y reputación.

Tras su comunicación, **todos los miembros de HiperDino estarán obligados a cumplirlo**, a fomentar su difusión y a integrarlo en el día a día de su actividad, como parte de nuestra cultura corporativa; toda actuación debe estar guiada por nuestros valores, principios y normas y **toda acción contraria al mismo, podría ser sancionada con arreglo a un sistema disciplinario**, acorde con el Estatuto y los convenios Colectivos vigentes.

Nuestros principales principios corporativos se han basado en **los valores que rigen el Código Ético**, que son los siguientes:

CÓDIGO ÉTICO



Canal de denuncias

Con el objetivo de prevenir o detectar cualquier conducta irregular que pudiera tener lugar, **se ha habilitado un canal de denuncias al que todo el personal, clientes, colaboradores y/o proveedores podrán recurrir** para informar y/o denunciar posibles riesgos o incumplimientos normativos del Código Ético, de cualquier otra normativa interna o protocolo de actuación implantado y/o de cualquier actuación que pudiera ser considerada antijurídica o delictiva.

El canal de denuncias dispone de un buzón de comunicaciones seguras al que se accederá mediante enlace a través de la web corporativa y que estará abierto también a terceros vinculados a HiperDino (proveedores, acreedores, colaboradores, clientes, etc.). En la plataforma del canal de denuncias se encuentra su Reglamento, a disposición de todo aquel interesado, que regula el funcionamiento del mismo y proporciona toda la información necesaria para su mejor aprovechamiento. Este canal garantiza al denunciante total confidencialidad (anonimato), si este así lo desea, y no podrá ser objeto de represalias por comunicar, de buena fe, presuntos incumplimientos.

Este canal de denuncias está supervisado y gestionado por el **Comité de Ética y Cumplimiento**, que garantizará el correcto seguimiento y cumplimiento del Código Ético.

Si quieres conocer más sobre el canal de denuncias de HiperDino.



Protección de datos

Desde HiperDino **trabajamos de forma proactiva para garantizar la seguridad de la información**. Hemos tomado acciones como la renovación, en 2022, del equipamiento clave de seguridad, así como la puesta en marcha del segundo centro de proceso de datos deslocalizado geográficamente del principal, coincidiendo con el inicio del proceso de robotización de la plataforma principal, medidas todas ellas enfocadas a la seguridad de la información y la continuidad del negocio.

Además, como parte de nuestra cultura corporativa, **promovemos que los principios normativos relativos al tratamiento de los datos de carácter personal estén presentes en la actividad diaria** y sean tenidos en cuenta en el diseño e implementación de todos los procedimientos, sistemas, servicios y plataformas que impliquen el tratamiento de datos personales; en todos los contratos y obligaciones que se formalicen con personas físicas, tanto en la recogida como en el tratamiento de los mismos.

En HiperDino aplicamos medidas para que nuestra gestión sea más transparente y responsable

La responsabilidad de la protección de datos reside en cada una de las direcciones/departamentos que tratan datos personales, bajo la coordinación y asesoramiento del Delegado de Protección de Datos, que cuenta, a su vez, con el apoyo de la Asesoría Jurídica y del Departamento de Seguridad de la Información.

2. Transparencia y comunicación

Desde HiperDino **nos involucramos con nuestros grupos de interés, manteniendo un diálogo continuo, fluido y transparente, para atender sus demandas y necesidades**, y procurar nuestra mejora continua y al desarrollo sostenible de Canarias. Para ello proporcionamos canales de comunicación y escucha activa para los agentes de nuestra cadena de valor, en especial para nuestros clientes, proveedores y trabajadores.

Plan de comunicación externa

Contamos con diferentes sistemas para comunicarnos con nuestros clientes, proveedores, entidades gubernamentales y otras partes interesadas externas a la compañía.

Ofrecemos a los consumidores un **servicio de atención al cliente**, con el que ponerse en contacto directamente con nosotros a través de diversas vías, un teléfono gratuito en horario comercial, o, en cualquier momento, a través de nuestra web corporativa o por correo electrónico.

Además, contamos con un **sistema de recogida de información de reclamaciones y quejas de clientes**, centralizado en el Departamento de Calidad, encargado de su gestión y resolución. Esta información procede del servicio de atención al cliente y de las quejas en tienda, por devolución de producto, tanto si se formalizan con una hoja oficial de reclamaciones, como si no. Una vez recibida la reclamación o queja, se comunica a lo largo de la cadena hasta nuestros

proveedores, y una vez finalizada la investigación interna, se da respuesta al emisor de la misma.

Dando un paso más en el diálogo y en la escucha de nuestros *stakeholders*, en 2022 llevamos a cabo un **estudio de las necesidades y barreras de nuestros proveedores en materia de sostenibilidad**, en el que participaron 18 empresas suministradoras, con el fin de identificar los temas que les pueden afectar más en el futuro y con la intención de abordarlos juntos, diseñando acciones específicas, de gran impacto y que eduquen al consumidor final.

Además, contamos con un **correo electrónico de avisos, específico para incidencias en la calidad de los productos y en su aptitud para el consumo**, cuyas comunicaciones son gestionadas por el gabinete de crisis alimentaria.

*En 2022 se
atendieron
6.033
sugerencias e
incidencias de
clientes, de las
cuales se
resolvieron el
100%*



Digitalización de la comunicación interna

Una de las vías de comunicación, anteriormente mencionadas, utilizadas en el diálogo con nuestros empleados es el **portal del empleado HiperDino Conecta**, una tecnología desarrollada para gestionar la información y comunicación interna.

Dado el elevado número de trabajadores que pertenecen a nuestra familia HiperDino, surge la necesidad de asegurar y mejorar la conexión entre trabajador y empresa, y viceversa.

Bajo esta premisa nace el **portal web del empleado, HiperDino Conecta**, donde se revisan y mejoran todos los procesos de comunicación y gestión entre el trabajador y la empresa, siendo una herramienta indispensable para el área de Recursos Humanos.

Desde él se puede acceder a los datos personales del empleado, a documentos de interés (nóminas, certificado de retenciones, etc.) y permite realizar solicitudes de vacaciones y permisos, entre otras muchas funcionalidades. También permite consultar ofertas de empleo internas, el plan de formación, la información sobre los colaboradores y la actualidad de la empresa.

Contamos con una web, la **Dinoweb**, similar al portal del empleado, que ofrece a los trabajadores información y contenidos en materia de procesos y procedimientos internos, acceso al código ético y al canal de denuncias, un gestor de incidencias, etc.

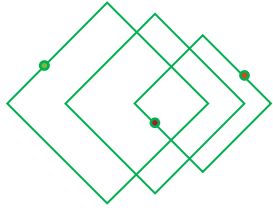
EJE 1: Compromiso con la sociedad y las familias canarias



Como parte del proyecto de digitalización del área de RRHH se ha desarrollado una aplicación para dispositivos móviles como herramienta de comunicación permanente entre todos los empleados, la **app HiperDino Conecta**, con las funcionalidades del portal web, pero con mejor accesibilidad.

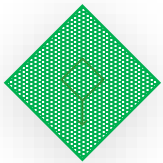


HiperDino



Eje 2

Productos y Servicios



Apuesta por los servicio y productos sostenibles

OS4.

Ofrecer experiencias, productos y servicios de calidad, sostenibles y saludables

1. Compra accesible, inclusiva y de calidad
2. Productos saludables y responsables
3. Fomento de hábitos saludables

OS5.

Gestionar de forma sostenible la cadena de suministro

1. Conocer y acompañar a nuestros proveedores en sus retos ESG
2. Desarrollo de los proveedores locales

OS6.

Minimizar el desperdicio alimentario

1. Medidas contra el desperdicio alimentario
2. Proyectos de minimización del desperdicio alimentario



Objetivo de Sostenibilidad 4 Ofrecer experiencias, productos y servicios de calidad, sostenibles y saludables

HiperDino es el distribuidor alimentario con los mejores precios de Canarias, facilitando el acceso a una alimentación variada a todos los canarios. Asimismo, hemos ampliado nuestro surtido para ofrecer productos saludables, seguros y sostenibles, a la par que asequibles; y optimizando la experiencia de compra para promover hábitos de consumo saludables.

Metas

- Incrementar gradualmente y visibilizar la oferta de productos saludables y responsables.
- Ofrecer un servicio 360º: compra accesible, información y comunicación al cliente.
- Continuar mejorando nuestro servicio de atención excelente: Modelo DA+.
- Continuar liderando el Ranking de la OCU como cadena regional más barata.
- Impactar positivamente en los hábitos saludables de la población.

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



CONTRIBUCIÓN A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL



1. Compra accesible, inclusiva y de calidad

2-8%

más baratos que
nuestros competidores

15 tiendas

adaptadas para
personas con trastorno
del espectro autista

Sello de

**Calidad
Comercial**

Datos de
2022



2. Productos saludables y responsables

+1.200

productos
ecológicos en
cartera

24.000

productos
frescos en
cartera

+1.241

referencias de
nuestra marca
blanca



3. Fomento de hábitos saludables

84 talleres impartidos
dentro de “A la mesa
con HiperDino”

+1.500 escolares
participaron en “A la
mesa con HiperDino”



1. Compra accesible, inclusiva y de calidad

El perfil de comprador de HiperDino es muy variado, por lo que ofrecemos el mayor surtido, las mejores marcas, variedad, fresca y calidad de productos a precios accesibles, con una atención profesional y un servicio de excelencia, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de todo tipo de clientes.



“Nuestros bajos precios son posibles gracias a unos márgenes de beneficios más ajustados. En HiperDino prima el precio sobre el beneficio, y eso es parte de nuestro éxito en las Islas.”

José Manuel Acosta
Director de Pricing

Los mejores precios de Canarias

Desde nuestros inicios, en HiperDino nos hemos comprometido a ofrecer “Los mejores precios de Canarias”, sin comprometer la calidad de nuestros productos y servicios.

Muestra de ello es el último informe de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), que posiciona a HiperDino como **la cadena regional con la cesta de la compra más barata de Canarias y de España.**

Lideramos el ranking de la OCU como la cadena regional más barata

Para ello, contamos con un equipo que trabaja cada día en la optimización de los procesos de comercialización y en una comparativa estructurada y permanente de precios, que nos permite contar con **una política estable que sitúa nuestros precios entre un 2% y un 8% por debajo.** De este modo, siempre ofrecemos los productos, al menos, un céntimo más barato que nuestros principales competidores. Además, mantenemos durante todo el año un amplio plan de promociones en supermercados y en nuestra app.



Comprometidos con la excelencia

La experiencia del cliente en HiperDino, está estrechamente ligada a nuestra cultura DA+. El proyecto DA+, que nace en 2015 y que actualmente se encuentra ya totalmente consolidado como cultura corporativa, se centra en el bienestar de los empleados y se diferencia por la calidad del servicio a nuestros clientes, logrando la satisfacción total de estos en su experiencia de compra y alcanzando la cohesión de los equipos para un mayor bienestar laboral.

En HiperDino creemos firmemente en que los conceptos de satisfacción del cliente y la felicidad de los equipos van de la mano. Garantizar a nuestros empleados un ambiente laboral alegre y amigable, facilita el trabajo en equipo, la colaboración, la buena comunicación, genera entornos de confianza que facilitan la toma de decisiones, la coordinación, y, en definitiva, la gestión del día a día.

Este bienestar generado en los equipos se refleja de forma clara e inmediata en el tipo de atención que ofrecemos a nuestros clientes. La base de nuestra metodología es la sonrisa, y eso no puede forzarse o imponerse, pero sí despertarse cada día si ofrecemos a nuestros empleados razones para ello.

De manera paralela, el Método DA+, herramienta mediante la cual un *mystery shopper* evalúa los detalles de comportamiento de nuestros empleados de cara al público, continúa evolucionando para aportar valor añadido a la experiencia de compra y alinearlos con los objetivos marcados.

En los últimos años, hemos dado un giro a nuestra cultura,

reforzando la felicidad y la excelencia en la atención al cliente, lo que se refleja en las encuestas de satisfacción al cliente, que han mejorado sus resultados respecto al servicio y la experiencia de compra; la reducción considerable de incidencias en tiendas y el aumento de las felicitaciones por el buen trabajo realizado.



La Cultura DA+ garantiza un servicio excelente a través del bienestar de nuestros empleados

Aún nos queda mucho para alcanzar la excelencia en nuestros servicios, un concepto inalcanzable de por sí, pero tenemos clara que el camino hacia ella pasa, indudablemente, por la felicidad de nuestros empleados.

Sello de Calidad Comercial

Para reforzar la competitividad comercial de nuestra cadena, el Departamento de Calidad se embarcó en un proyecto multidisciplinar, el **proceso de certificación de la norma de Calidad Comercial UNE 175001**.



“La mejora continua y la satisfacción del cliente son, no solo los objetivos del Departamento de Calidad, sino los de toda la compañía.”

Margarita Cejas
Directora Asesoría Jurídica, Gestión Inmobiliaria y Expansión

Todos nuestros departamentos y equipos de tienda se implicaron en este proyecto para la **mejora continua y la satisfacción del cliente tanto en la gestión de las tiendas como en los productos y servicios ofrecidos en ellas**. Para ello se llevan a cabo auditorías en las tiendas de control de producto, calidad comercial, buenas prácticas higiénicas, atención al cliente y al personal, así como de las infraestructuras.

En diciembre de 2021 **obtuvimos el sello de Calidad Comercial otorgado por AENOR, reconociendo la excelencia de HiperDino** en todos nuestros servicios, convirtiéndonos así, en la única cadena de supermercados en Canarias en conseguir esta certificación.

El 100% de las tiendas auditadas en 2022, según la UNE 175001, las superaron con éxito

EJE 2: Apuesta por los servicios y productos sostenibles



Proyecto “Tienda Accesible”

Con este proyecto de la Fundación DinoSol, nos hemos convertido en la **primera cadena de supermercados a nivel nacional en instalar pictogramas y secuencias de ayuda dirigidos a las personas con trastornos del espectro autista (TEA)**, favoreciendo su inclusión real en tareas cotidianas como ir a hacer la compra.

15 *tiendas adaptadas*

506 *pictogramas instalados*

El proyecto ha permitido instalar pictogramas y secuencias de fácil comprensión, estratégicamente situados para ayudar a personas con TEA, informándoles de cuándo pasar por caja o cómo validar el ticket del parking, por ejemplo.

Servicios complementarios

En HiperDino la innovación es un factor diferencial y decisivo que nos permite evolucionar y ofrecer soluciones que se adapten a las nuevas necesidades de los clientes, motivo por el que han nacido los dos siguientes proyectos, en vías de consolidación:

Proyecto "Como en casa"

Con el fin de facilitar a nuestros clientes la opción de comprar y consumir en el momento, sin dedicar tiempo a cocinar, hemos habilitado una **sección de comidas preparadas para llevar, caseras y de calidad**, tras aliarnos con cadenas de restauración de referencia en la isla de Gran Canaria. Ofrecemos una amplia variedad de platos nutritivos y sabrosos, que recibimos cada día para garantizar su frescura y calidad; de modo que **nuestro cliente pueda acceder a un menú muy completo** formado por caldos, ensaladas, pasta, arroz, pescado, carne y postres.



EJE 2: Apuesta por los servicios y productos sostenibles



“Gracias a la ubicación estratégica de Canarias, en HiperDino podemos innovar para satisfacer nuevas necesidades, apostando por nuevas vías de negocio.”

Fernando Cruz

Director de Proyectos, Instituciones y Estaciones de Servicio

Proyecto H&H Stock&Food

Nos hemos aliado con Hamilton y Cía para crear una **nueva línea de negocios dedicada al suministro de calidad de provisiones a buques, cruceros y resto de embarcaciones marítimas** en las islas y puertos canarios, con previsión de realizar operaciones más allá del archipiélago. En 2022, conseguimos tener 39 clientes y hacer frente a 609 pedidos. Asimismo, pretendemos continuar posicionándonos en el mercado como provisionista para otros sectores como el *Tramp* u *Offshore*.

2. Productos saludables y responsables

En HiperDino queremos contribuir, como cadena de supermercados número uno del Archipiélago, **en facilitar, a nuestros clientes, el acceso a un surtido de productos cada vez más nutritivo, saludable y sostenible.** Nuestra responsabilidad con la sociedad y el medioambiente se refleja en el **aumento de la oferta de productos amigables con el entorno y la comunidad,** sin sacrificar la asequibilidad, manteniendo nuestro compromiso con las familias canarias de ofrecer los mejores precios.

Seguridad y calidad alimentaria

En HiperDino estamos firmemente **comprometidos en ofrecer a nuestros clientes una experiencia de compra segura y satisfactoria,** para ello elegimos productos de calidad, formamos a nuestros empleados y establecemos políticas de calidad y seguridad.

Toda nuestra gama de productos se acoge a los principios de seguridad e inocuidad alimentaria establecidos en el *Codex Alimentarius* y en el manual de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (AAPPCC), a la legislación vigente europea, española y local, y a las recomendaciones e indicaciones de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN) y de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS); incluyendo los de la sección DPH (droguería, perfumería e higiene) y OHT (ocio, hogar y textil).



EJE 2: Apuesta por los servicios y productos sostenibles

Hemos adoptado voluntariamente los principios de gestión basados en la norma ISO 22000, como referente internacional de sistemas de gestión de la inocuidad alimentaria; aunque la **Política de Calidad y Seguridad Alimentaria de HiperDino** va más allá de la inocuidad de los alimentos, y está íntimamente relacionada con la calidad de los mismos.

Nuestro sistema de aseguramiento de la calidad e inocuidad de productos se desarrolla a través del Manual de Calidad e Inocuidad de los Alimentos y Productos, y se basa en los procesos establecidos y los documentos implantados por el Departamento de Calidad y Seguridad Alimentaria. Para el correcto seguimiento del sistema llevamos a cabo **auditorías externas de calidad** en las tiendas y plataformas higiénico-sanitarias, **y procesos de inspección de productos** en las plataformas logísticas, con atención a su preparación y

distribución capilar a las tiendas.

Seleccionamos a nuestros proveedores atendiendo a criterios de calidad, agilidad de sus procesos y competencia. Para asegurarnos de la calidad de nuestros productos, nuestros proveedores y la marca propia de HiperDino, que se ha convertido en un referente en las islas, se someten a un control exhaustivo de calidad e inocuidad del alimento, con especial atención a los productos frescos, velando así por el cumplimiento de la seguridad alimentaria en toda la cadena de valor. Para ello **todos los proveedores de marca propia son sometidos a diferentes auditorías**, tanto internas como externas, que se mantienen de forma periódica durante toda la relación entre ambas partes.

Además, en relación con nuestras actividades logísticas, **se han adoptado voluntariamente los principios establecidos en la normativa IFS Logistic** (International Features Standards Logistic), evaluando la calidad y seguridad de las operaciones de transporte, almacenamiento, distribución, carga y descarga, satisfaciendo la demanda de transparencia y trazabilidad de nuestros grupos de interés.

*Seguimos principios de **gestión de la inocuidad alimentaria** basadas en referentes internacionales*

Una de las claves para la correcta aplicación de este sistema es la **formación continua dirigida a nuestros trabajadores en materia de seguridad y calidad alimentaria**, para actualizar sus conocimientos en nuevas normativas, métodos novedosos de trazabilidad y conservación de alimentos, y estudios científicos que puedan afectar a nuestros procedimientos, para así garantizar la seguridad e integridad de nuestros consumidores.

EJE 2: Apuesta por los servicios y productos sostenibles





Ecológico

equilibrada, sin que suponga un esfuerzo extra para el bolsillo de las familias.

Desde 2015, incluimos en algunas de nuestras tiendas **secciones específicas para productos ecológicos o "eco"**. Actualmente, 105 de nuestros establecimientos, cuentan con sección "eco", donde ofrecemos gran variedad de productos y marcas, con **más de 1.200 referencias disponibles**, alcanzando acuerdos con proveedores de productos más sostenibles y de comercio justo, así como kilómetro cero. Cada vez más proveedores canarios apuestan por la integración del surtido ecológico y la mejora de la calidad de sus productos, lo que permite reducir los precios finales y el impacto medioambiental, consiguiendo un comercio más responsable.

En 2022 **aumentamos en un 13% las ventas de nuestra sección de productos ecológicos**, lo que representa **una facturación de más de 15 millones de euros**.

Estamos trabajando para incluir nuevas alternativas vegetales a los productos de base animal, y planeamos ampliar nuestra sección "eco" a más puntos de ventas, disponiendo de una oferta más amplia y diversa.

Alimentación sana y sostenible

Nuestra estrategia para ofrecer los mejores productos está estrechamente ligada a la insularidad canaria, la cercanía y la amplia variedad de nuestro surtido, siempre al mejor precio, y con la mayor variedad y calidad en la selección de nuestras referencias, con nuevas gamas de productos como los ecológicos y gourmet, intentando cubrir las necesidades de todos nuestros clientes, incluso las más específicas.

En HiperDino nos especializamos en frescos, ofertando una variedad de hasta 24.000 referencias de frutas, verduras, carnes y pescados de la máxima calidad. Gracias a la selección y acuerdos con nuestros proveedores, podemos ofrecer estos alimentos, indispensables para llevar una dieta sana y



"El compromiso de HiperDino es seguir ofreciendo el mejor surtido, con la mayor calidad, de la mano de los mejores profesionales, siempre a los mejores precios de Canarias."

Olivia Llorca
Directora Comercial y de Operaciones

Una marca propia de confianza

HiperDino cuenta con más de 1.241 referencias con presencia en 124 familias de productos ofrecidas en nuestros establecimientos de una marca propia, cercana y de confianza sólo para el archipiélago canario.

Contamos con un comité para la gestión de nuestra marca propia con el que garantizamos la calidad, la cercanía y la mejora continua de nuestros productos, para que la marca sea cada vez más reconocida y de confianza para los consumidores canarios. Y también con una Comisión de Marca Propia, en la que participan responsables de diferentes áreas, para analizar, estudiar y valorar la puesta en marcha de decisiones y opciones de compra, respecto a nuestros productos propios.

*Gracias a nuestra marca propia
“HiperDino” ofrecemos productos de
gran calidad a un precio óptimo*

Para su desarrollo apostamos por la investigación, averiguando las tendencias del mercado y consumo, y analizando las marcas blancas de la competencia. Antes del lanzamiento de cualquier novedad se realiza una comprobación técnica de la composición, fabricación y sistema de garantía e inocuidad del producto; se audita al proveedor encargado de su fabricación, se llevan a cabo analíticas de verificación en laboratorios independientes y se testean en catas a ciegas para contrastar que sus cualidades y características son apreciadas y valoradas por nuestros clientes.

EJE 2: Apuesta por los servicios y productos sostenibles



Uno de los propósitos de nuestra marca HiperDino, es ofrecer una relación calidad-precio que permita a muchos clientes acceder a una amplia gama de productos, que cubra todas sus necesidades sin comprometer su bolsillo, llegando así a todos los consumidores y posicionándonos mejor.

Aunque la percepción que tienen los consumidores de nuestra marca propia ha ido progresando (el 16% de nuestras ventas corresponden a productos de nuestra marca blanca), aún seguimos llevando a cabo diferentes acciones que inviten a nuestros clientes a descubrir los productos marca HiperDino, como su renovación integral, presentando una imagen más fresca, dinámica y renovada.

3. Fomento de hábitos saludables

En nuestro papel como cadena distribuidora de alimentos, **queremos contribuir positivamente en la salud de la población canaria**, no solo ofreciendo productos cada vez más sanos y sostenibles en nuestras tiendas, sino **mediante acciones de sensibilización y formación sobre hábitos saludables**.

De la mano de nuestro colaborador Hecansa, este año hemos organizado las jornadas “Un reto compartido en el hogar”, unos **talleres teórico-prácticos sobre alimentación infantil saludable**, dirigidos al público general e impartidos por el presidente de la Academia Española de Nutrición. Los asistentes pudieron aprender cómo hacer la compra para crear menús nutritivos e incluir alimentos sanos en su día a día, concienciándose de la importancia de los hábitos alimenticios para la salud y el bienestar de los niños.



Programa “A la mesa con HiperDino”

Esta acción, dirigida a alumnos de Primaria, se llevó a cabo por primera vez en Gran Canaria, donde visitamos 23 centros educativos para impartir una serie de **talleres divertidos y participativos sobre alimentación saludable, consumo responsable y reciclaje**.

84 talleres educativos impartidos



1.710 escolares participantes

Los escolares pudieron entender la importancia de hacer la compra en familia y la socialización en torno a la comida; aprendieron pautas de consumo responsable, a hacer la compra en base a un presupuesto y al diseño de un menú saludable; así como a interpretar el valor nutricional, los ingredientes y la fecha de caducidad de las etiquetas de los productos.

Queremos seguir llevando a cabo acciones de promoción de la salud, que refuercen la importancia de llevar una dieta saludable y ofreciendo pautas de nutrición a nuestros consumidores, especialmente a los más jóvenes.



Objetivo de Sostenibilidad 5 Gestionar de forma sostenible la cadena de suministro

En HiperDino nos hemos puesto el objetivo de trabajar en garantizar que las compras realizadas y los servicios contratados contribuyen a formar un tejido empresarial más sostenible y responsable con el medio ambiente, más humano con sus trabajadores y con las comunidades en la que operan los proveedores, y más local para apoyar la activación de la economía canaria.

Metas

- Lograr un compromiso de todos nuestros proveedores con el Código Ético.
- Ser líderes de impacto en sostenibilidad (económico, social y ambiental) en la cadena de suministro local.
- Aumentar el número de proveedores locales y el porcentaje de producto canario comercializado (km 0).

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



CONTRIBUCIÓN A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empleados no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



1. Conocer y acompañar a nuestros proveedores en sus retos ESG

Código Ético

aplicado a toda la cadena de valor

Datos de
2022



2. Desarrollo de proveedores locales

+ de 126

proveedores locales entre agricultores, ganaderos y cofradías

45%

de los productos comercializados son canarios



1. Conocer y acompañar a nuestros proveedores en sus retos ESG

Nuestra selección de proveedores y nuestro trato con la cadena de suministro ha buscado siempre ser óptimo para garantizar la variedad de productos y el precio justo para el proveedor y el cliente. En los últimos años, además, **hemos ido avanzando proactivamente en incorporar las mejores prácticas para gestionar de forma responsable nuestra cadena de suministro** y así generar un impacto positivo a lo largo de toda la cadena, hasta llegar a los productores.

En este sentido, el **diálogo continuo y la escucha activa con nuestros proveedores es fundamental**. Este año hemos abierto un diálogo con los proveedores en materia de sostenibilidad para conocer sus necesidades y barreras a la hora de dar cumplimiento a las nuevas normativas y contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Se trata de coordinar esfuerzos e ir de la mano, ya que solo mediante la colaboración y el compromiso con una visión holística de las dificultades es posible conseguir resultados profundos y duraderos en el tiempo.

Para este estudio se estableció como prioridad conocer las dificultades en torno a la adaptación de éstos a la Ley de Residuos y Suelos Contaminados (Ley 7/2022), que regula especialmente el uso de los envases y promueve la eliminación, reducción o circularidad del residuo plástico.

Para recoger esta información se realizaron 4 reuniones de grupo que abarcaron un total de 15 categorías de producto. Participaron durante el estudio 18 empresas proveedoras de HiperDino, representadas por responsables comerciales,

EJE 2: Apuesta por los servicios y productos sostenibles



directores de marketing, de calidad y de sostenibilidad.

Los temas que se marcaron como objetivo de la investigación, y a partir de los cuales se elaboró el guion de las reuniones fueron:

- **Identificar las necesidades más relevantes** que afectan directamente a los proveedores a la hora de incorporar prácticas sostenibles.
- **Conocer su percepción** sobre las nuevas exigencias en materia de sostenibilidad.
- Conocer **planes o acciones específicas en materia de sostenibilidad**, especialmente, aquellas encaminadas a adaptarse a la ley de residuos y suelos contaminados.
- **Identificar aspectos claves** sobre los que trabajar en colaboración con el proveedor y que puedan impactar de forma **positiva en la consecución de los ODS y en la generación de valor** para ambas partes.

Gracias a este estudio nos dimos cuenta de las inquietudes y retos a los que se enfrentan nuestros proveedores, especialmente los relacionados con las nuevas exigencias y normativas; compartimos buenas prácticas, colaboramos en la consecución de objetivos comunes y desarrollamos una relación a largo plazo basada en la confianza y el respeto mutuo.

La gran diversidad de categorías de producto y de tamaño de las empresas consultadas, nos ha mostrado mejor **el escenario que están afrontando nuestros proveedores**, resumido en las siguientes conclusiones generales:



La pequeña empresa está centrada en resolver problemas inmediatos como los cambios que requiere la ley de residuos, mientras que las empresas con más recursos abordan más variedad de ODS y con estrategias a medio y largo plazo.



Existen sectores seriamente afectados por la Ley de Residuos: el agua, las bebidas refrescantes y elaboraciones húmedas son categorías que por cuestiones de seguridad alimentaria deben utilizar envases con determinadas especificaciones, complicadas de compatibilizar con la nueva normativa.



La Ley de Residuos ha generado confusión en torno a cómo ejecutarla, debido a la escasez alternativas para sustituir los envases plásticos o la falta de información por parte del consumidor a la hora de evaluar los envases de los productos.

En este sentido, nuestro Plan de Sostenibilidad 2023-2030 incluye como iniciativa estratégica el desarrollo de la **diligencia debida incluyendo acciones de evaluación, colaboración y establecimiento de alianzas con nuestros proveedores** que ayuden a afrontar los retos a los que juntos nos enfrentamos.

Trabajamos junto con nuestra cadena de suministro para apoyar el desarrollo sostenible y el bienestar de la comunidad



En HiperDino **asumimos la responsabilidad de desarrollar nuestras actividades empresariales acorde a la legislación y garantizando un comportamiento empresarial ético**, por lo que contamos con un Código Ético que integra los principios y valores a los que nos comprometemos como empresa. El respeto y cumplimiento de las disposiciones de nuestro Código Ético se extiende a toda nuestra cadena de valor.

Por parte de nuestros proveedores y colaboradores, esperamos un estricto cumplimiento de la normativa vigente aplicable en materia medioambiental, laboral, sanitaria y de derechos humanos, así como unos altos estándares éticos en las áreas de protección de datos, confidencialidad y anticorrupción/antifraude, entre otras.

De esta forma, **nuestra relación con la cadena de suministro se adhiere y respeta diversos marcos internacionales** como:

- La Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU.
- La Declaración tripartita de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Las líneas directrices para empresas multinacionales de la OCDE.
- Los principios del Pacto Mundial de la ONU.
- La Carta Internacional de Derechos Humanos de la ONU.

Nuestros socios se comprometen a implantar medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar la seguridad en el tratamiento de datos de carácter personal e información confidencial de nuestra organización, al igual que nosotros poseemos instrumentos para garantizar la integridad de los suyos.

Procuramos que se cumplan las leyes vigentes y nuestra normativa interna a lo largo de la cadena de suministro

EJE 2: Apuesta por los servicios y productos sostenibles



Rechazamos cualquier comportamiento o práctica de corrupción, soborno o tráfico de influencias, incluyendo la relativa al blanqueo de capital en relación con nuestros grupos de interés. De este modo, esperamos que nuestros proveedores y colaboradores establezcan mecanismos de lucha contra estas situaciones en el desarrollo de sus actividades.

Además, también es importante que nuestros socios comerciales cumplan con la legislación medioambiental que les sea de aplicación en materia de gestión de residuos, emisiones atmosféricas, ruidos, vertidos de aguas residuales, degradación del suelo y cambio en el uso del suelo forestal.

2. Desarrollo de proveedores locales

HiperDino como cadena regional 100% canaria tiene un firme compromiso con el desarrollo de las Islas, **potenciando la compra directa de producto local y a empresas proveedoras del Archipiélago.**

En la actualidad, **el 45% de los productos que ofrecemos en nuestro surtido habitual son de origen canario y 3.000 referencias corresponden a artículos adquiridos en las Islas,** para lo que invertimos más de 500 millones de euros anuales.

Estamos especialmente **comprometidos con el sector primario de nuestra tierra,** destacando la comercialización de productos frescos de Canarias, procedentes de más de 126 proveedores diferentes, entre agricultores, ganaderos y cofradías. Entre las empresas locales que nos suministran se encuentran Maxorata, Mec Suministra, Emicela, Comasa Alimentación, Jucarne, Egatesa y Cárnicos Menceyes, entre otras.



Contamos con 320 referencias de quesos locales y regionales



100 empresas locales nos proveen de productos agrícolas de nuestra tierra

EJE 2: Apuesta por los servicios y productos sostenibles

En total, comercializamos al año unas **40.000 toneladas de productos agrícolas,** que son **distribuidos por 100 empresas locales,** además de otras **1.000 toneladas de pescado,** que adquirimos a lo largo del año en **15 cofradías canarias.**

Otro de nuestros pilares fundamentales es la apuesta por el **queso canario, contando con 320 referencias tanto locales como regionales,** entre mostrador y libre servicio.

En estos momentos trabajamos con 35 queserías y afinadores de Gran Canaria, Fuerteventura, Lanzarote y Tenerife y, en menor medida, pero con quesos de gran calidad, de La Palma, El Hierro y La Gomera; invirtiendo en ellos más de 18 millones de euros al año, lo que supone un 38% de nuestro gasto en la compra de la categoría de quesos.

Apoyamos a los productores canarios ofreciendo su surtido en nuestras tiendas



Productos km 0

Queremos garantizar a nuestros clientes la máxima calidad y frescura en productos, para ello, **apostamos por ofrecer productos de Km 0 o de proximidad**, que son aquellos que tienen como origen y destino el mismo lugar en el que se venden.

Como dato destacado, **en HiperDino más del 60% de nuestras compras de frutas, verduras y hortalizas son de proximidad** y colaboramos directamente con agricultores, cooperativas y proveedores que así nos lo garantizan.

Uno de los productos agrícolas de km 0 disponibles en nuestras tiendas es la papaya, procedente, en su mayoría, de fincas de Gran Canaria y Tenerife. En la Finca Las Bajas (Tenerife) se encargan de su plantación, producción, recolección y empaquetado. Además, esta finca cuenta con la certificación GLOBAL G.A.P., reconocida internacionalmente por garantizar las mejores prácticas agropecuarias.

EJE 2: Apuesta por los servicios y productos sostenibles

También **nuestro pescado** se caracteriza por su calidad y frescura, al ser un **género local de proximidad capturado de manera artesanal** y cumpliendo con las tallas mínimas exigidas para su venta, contribuyendo a la sostenibilidad de nuestros océanos.

La mayor parte del género que tenemos a la venta en nuestra sección de pescadería procede de cofradías canarias, contando con un mayor surtido de especies (como el jurel, la sama roquera, la vieja o el cherne) de origen canario, frente a nuestros competidores.

El consumo de productos canarios produce el crecimiento de la economía y el empleo local, contribuyendo a la protección del medioambiente y a un desarrollo más sostenible de la comunidad, a la par que garantiza a los consumidores una dieta más nutritiva y sana.

+ del 60%
*de nuestras
compras de
frutas,
verduras y
hortalizas son
de proximidad*





Objetivo de Sostenibilidad 6 Minimizar el desperdicio alimentario

El desperdicio alimentario ha cobrado un lugar central en la gestión de toda la cadena alimentaria, desde la producción hasta la distribución. La minimización del desperdicio no sólo tiene un impacto económico, también lo tiene a nivel social y medioambiental. Por ello, estamos trabajando activamente en reducir este desperdicio en toda nuestra cadena de valor.

Metas

- *Conseguir ser empresa de residuo alimentario cero.*
- *Ser referentes en la sensibilización y formación de la población canaria sobre minimización del desperdicio en los hogares.*

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



CONTRIBUCIÓN A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

- Principio 7.** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.
- Principio 8.** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



1. Medidas contra el desperdicio alimentario

Datos de
2022

Metodología FEFO

Control
de fechas de caducidad



2. Proyectos de minimización del desperdicio alimentario

514.163 kg
de alimentos donados

12.049
personas beneficiarias de
"Alimentos conVida"



Más de un tercio de la producción mundial de alimentos termina en vertederos antes de haber podido ser consumidos. El coste de la producción de los alimentos no aprovechados no es sólo económico, sino también, medioambiental y social. Por ello, es vital **minimizar el desperdicio alimentario a lo largo de toda la cadena de suministro, gestionar los excedentes atendiendo a las necesidades de los colectivos más vulnerables y sensibilizar a la población.**



1. Medidas contra el desperdicio alimentario

En HiperDino tomamos medidas preventivas para evitar tener que retirar artículos en venta y que estos acaben en el vertedero:

Control de fechas

Contamos con una herramienta de comprobación de caducidades que alerta de forma proactiva sobre la proximidad de la fecha de expiración de los productos. Además, realizamos un análisis exhaustivo y preventivo de la pérdida de **productos frescos y secos a granel, a los que aplicamos un descuento y colocamos en un espacio especial en tienda, cuando su fecha de consumo está cercana, potenciando así su visibilización y venta.**

Contamos con procedimientos de seguimiento y control, ya que analizamos los surtidos, de forma continua, emitiendo informes semanales sobre su rentabilidad y rotación, **dando de baja aquellas referencias que generan pérdida** al caducar por falta de demanda. Y, además, garantizamos el control de temperatura en las descargas de mercancía fresca y su rápida colocación en cámaras o neveras, para **evitar que la rotura de la cadena de frío provoque daños en las materias primas**, y estas tengan que ser desechadas.

Herramienta de pedido automático

Controlamos el stock de almacenes y tiendas de forma optimizada a través de nuestra herramienta informática de pedido automático. Mediante la previsión de demanda de cada artículo para cada tienda y atendiendo a factores como la estacionalidad de venta del producto evitamos el exceso de stock, que está adaptado a las necesidades reales de cada centro y a los clientes, evitando la pérdida por caducidades.

Metodología FEFO (First Expires, First Out)

Mediante estos criterios, la reposición de mercancía se organiza de forma que se colocan delante aquellos productos con una fecha de caducidad más cercana, y detrás aquellos con un período de expiración más largo. Así **se garantiza que se venderán antes los productos con una caducidad más próxima.**



2. Proyectos contra el desperdicio alimentario

En 2020 nos convertimos en la primera cadena en contar con un Plan de Lucha Contra el Desperdicio Alimentario, adelantándonos a la Ley de Prevención de las Pérdidas y el Desperdicio Alimentario. Es por ello por lo que la Asociación de Fabricantes y Distribuidores (AECOC) reconoció nuestro esfuerzo y nos invitó a presentar nuestro proyecto en el Punto de Encuentro Contra el Desperdicio Alimentario celebrado en Madrid.

A través de la Fundación DinoSol, desarrollamos el proyecto “Alimentos conVida”, cuyo objetivo es reducir las pérdidas y el desperdicio alimentario en los establecimientos de la cadena y, a su vez, favorecer que aquellos productos no comercializables, pero aptos para su consumo, lleguen a los comedores sociales del archipiélago, a través de su donación.



“La correcta ejecución de la planificación y procedimientos por parte de nuestro personal, ha hecho que *Alimentos conVida* responda no solo a los cambios de regulación, sino también a los objetivos de sostenibilidad de la cadena.”

Cristina Arteaga
Directora de Auditoría Interna

Queremos crear conciencia sobre este problema social y medioambiental y, paralelamente, seguir estando junto a quienes más lo necesitan, con el impacto nutricional que ello supone para la salud de estas personas. En el año 2022, se donaron 471.247 kg de comida (valorados en un importe de 1.140.930 euros) desde 86 establecimientos de las distintas islas.

EJE 2: Apuesta por los servicios y productos sostenibles



471.247 kg de alimentos salvados

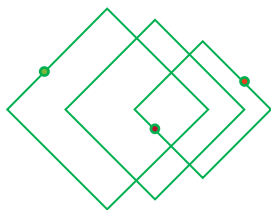
12.049 personas beneficiadas

Con esta iniciativa, diariamente se benefician más de 12.049 personas necesitadas de alimentos, incluyendo productos frescos como fruta, verdura, carne, pescado y pan; a través de 30 entidades y comedores sociales del archipiélago.

Asimismo, a través de la Fundación también donamos 32.595 kg de comida a Bancos de Alimentos, 9.221 kg a protectoras de animales y 1.100 kg a otras entidades del Archipiélago.

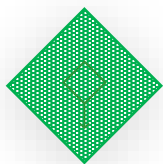
Conscientes de que el 35% de los alimentos son desperdiciados en los hogares, en 2023, iniciaremos un proyecto educativo denominado “Larga Vida a la Comida”. Este estará dirigido a alumnos de los últimos cursos de primaria, Buscamos concienciar a los estudiantes sobre el desperdicio alimentario y fomentar el consumo sostenible y responsable, convirtiendo a los más jóvenes de la casa en “rescatadores” de comida.

HiperDino



Eje 3

Medio Ambiente y Clima



Compromiso con el medio ambiente y la lucha contra el cambio climático

OS7. Reducir las emisiones de GEI y mejorar la adaptación al cambio climático

1. Nuestra huella de carbono
2. Producción de energía renovable
3. Eficiencia energética
4. Movilidad sostenible

OS8. Lograr la transición hacia un Sistema de Economía circular

1. Consumo responsable
2. Gestión de residuos

OS9. Preservar los recursos hídricos y la biodiversidad en Canarias

1. Gestión del agua
2. Conservación de nuestra logística

OS10. Apostar por la eficiencia de Los procesos

1. Digitalización de la compra
2. Optimización de nuestra logística



Objetivo de Sostenibilidad 7

Reducir las emisiones de GEI y mejorar la adaptación al cambio climático

El cambio climático es actualmente una de las principales preocupaciones a nivel internacional. La minimización de los factores que influyen en él, la mitigación de sus efectos y la adaptación a los cambios que provoca se han convertido en prioridades para todas las empresas del planeta. En HiperDino sabemos lo importante que es contribuir a mitigar el impacto del cambio climático, por lo que nos hemos comprometido a reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero.

Metas

- Ser empresa net zero en alcance 1 y 2 de huella de carbono en 2040.
- Optimizar la eficiencia energética en todas nuestras instalaciones.
- Desarrollar nuestra capacidad de generación de energía fotovoltaica y aumentar nuestra producción de energía limpia.

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



CONTRIBUCIÓN A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

- Principio 7.** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Principio 8.** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9.** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



1. Nuestra huella de carbono

47.666,03

t de CO₂ equivalente
emitidos

0,22

t de CO₂ equivalente
por superficie
comercial

Certificado
CO₂ calculado
de Aenor

Datos de
2022



2. Producción de energía renovable

15

nuevas plantas
fotovoltaicas
planeadas

+ de 300

t de CO₂ evitadas
gracias al
autoconsumo



3. Eficiencia energética

32.725

MWh ahorrados desde 2019
gracias a las medidas adoptadas



4. Movilidad sostenible

28

vehículos híbridos

Maquinaria de
almacén

eléctrica

1. Nuestra huella de carbono

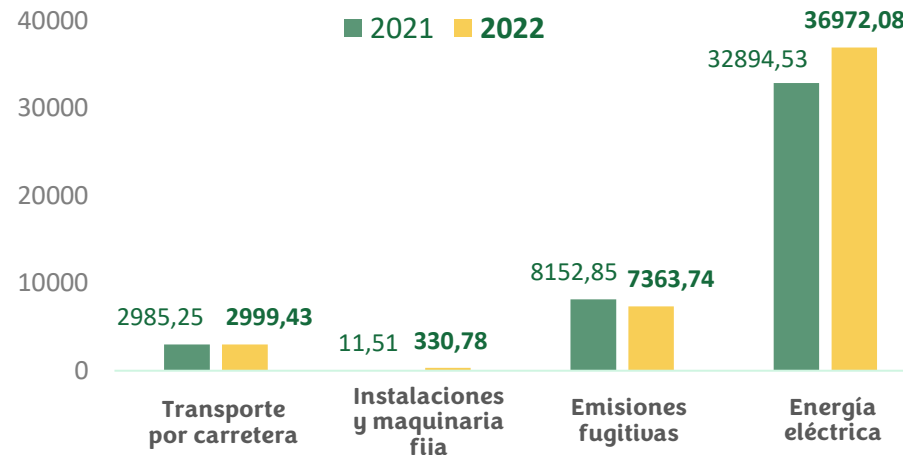
La lucha contra el Cambio Climático está altamente relacionada con la capacidad de descarbonización de la economía, por lo que es necesario el compromiso de los diferentes sectores para la reducción sustancial de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Según los últimos datos del Anuario Energético de Canarias 2021, el sector comercio y servicios es responsable del 12,89% de las emisiones de GEI producidas en Canarias. En este contexto, **en HiperDino hemos querido asumir un papel activo en la transición hacia una economía climáticamente neutra, calculando nuestra huella de carbono.**

Se realizó el cálculo de Alcance 1 y 2 del dióxido de carbono producido en los procesos de comercialización al por menor y al por mayor de productos alimentarios, incluidos los procesos internos de logística y distribución a clientes con la flota de vehículos propia, en las tiendas y plataformas logísticas ubicadas en Canarias y pertenecientes a la compañía.

Emisiones directas de CO ₂ (Alcance 1)*	Emisiones indirectas de CO ₂ (Alcance 2)*	Emisiones totales de CO ₂	Intensidad de emisiones	
10.693,95 t eq. CO ₂	10.693,95 t eq. CO ₂	47.666,03 t eq. CO ₂	43,33 t eq. CO ₂ por millón de cifra de ventas (€)	0,22 t eq. CO ₂ por superficie de ventas (m ²)

Emisiones de CO₂ según fuente



Para el cálculo del Alcance 1, se ha contemplado el consumo de combustible de los vehículos propios de la empresa (transporte por carretera), el de los grupos electrógenos y sistemas contraincendios (instalaciones y maquinarias fijas), así como las recargas de gases refrigerantes de los sistemas de climatización de los vehículos e instalaciones (emisiones fugitivas). Para el Alcance 2, se ha tenido en cuenta la energía eléctrica contratada para las oficinas, tiendas y centros logísticos.

Hemos emitido 43,33 toneladas de CO₂ equivalente por cada millón de euros facturados y **0,22 toneladas de CO₂ equivalente por metro cuadrado de superficie de venta.** El total de emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 1 y 2 asciende a 47.666,03 toneladas de CO₂ equivalente.

*Los factores de emisión y conversión utilizados para el cálculo se han extraído de la Calculadora de Huella de Carbono del Ministerio de Transición Ecológica del Gobierno de España en su versión 27 y publicada el 08/05/2023.

Este año 2022 ha habido un ligero aumento, del 8,22%, de las emisiones de dióxido de carbono equivalente respecto a 2021. Esto es debido principalmente al consumo eléctrico, que ha aumentado este año, causado por la apertura de nuevas tiendas y el aumento de la actividad ligado a la finalización de la pandemia de COVID-19. Este consumo de energía, además, es el principal responsable de las emisiones contaminantes en HiperDino, constituyendo el 77,56% de las emisiones de GEI de 2022.

Hemos logrado reducir un 9,68% las emisiones vinculadas a nuestros sistemas de refrigeración gracias a la labor realizada en el cambio de neveras y en la instalación de puertas en las mismas.

Sello de CO₂ Calculado

Hemos obtenido la **certificación de CO₂ Calculado, que otorga AENOR, tras medir nuestra huella de carbono relativa a 2022**, conforme a la metodología GHG Protocol.

Esta verificación no sólo es un claro compromiso con el medio ambiente, sino un **ejercicio de transparencia y responsabilidad** que asumimos como algo indispensable en nuestro camino hacia la sostenibilidad.

Medir y registrar las emisiones de gases de efecto invernadero que producimos debido a nuestra actividad, es clave para conocer los impactos que producimos en nuestro entorno, y poder tomar las medidas necesarias que nos permitan reducirlas e implantar las estrategias de mitigación y adaptación al cambio

EJE 3: Compromiso con el medio ambiente y el cambio climático



climático, que serán beneficiosas, no sólo para el medio ambiente, sino, también, para la salud humana y el bienestar social y económico del planeta.

Esta certificación es una declaración de intenciones, que demuestra nuestra voluntad por contribuir a la sostenibilidad como concepto global, y en especial al cuidado del entorno natural de Canarias, en particular.

Nos alineamos, así, con la recientemente aprobada Estrategia Canaria de Cambio Climático, convirtiéndonos en parte activa del compromiso de descarbonización del Archipiélago para el año 2040.

2. Producción de energía renovable

La producción de energía es el mayor contribuyente a las emisiones de GEI globales, y como se ha mencionado anteriormente, también es el principal responsable de las emisiones de GEI de HiperDino.

Por este motivo, **el consumo eléctrico es una de las principales áreas en las que estamos actuando para reducir nuestra huella de carbono**, implicándonos en una transición energética hacia un consumo energético responsable, limpio, sostenible y seguro.

En HiperDino estamos apostando por la energía solar fotovoltaica, ya que nos permite aprovechar las horas de sol que hay en Canarias para obtener una energía limpia, con un mantenimiento asequible y reduciendo costes.

Planta fotovoltaica	Producción (kWh)	% que supone del consumo total de la instalación
Plataforma Logística de Telde	1.108.720	15,2%
HiperDino Los Alisios	142.977	8,4%
HiperDino Costa del Silencio	13.990	15,0%
TOTAL	1.265.687	



En 2018 se llevó a cabo la instalación de una planta fotovoltaica de 98 kW en la tienda HiperDino del Centro Comercial Los Alisios, y en 2021 se puso en marcha la instalación de otra planta de 718 kW, la de mayor capacidad hasta el momento, en el establecimiento de mayor consumo, la plataforma logística situada en el polígono de Lomos de Silva (Telde). Esta instalación se compone de unos 2.144 paneles fotovoltaicos de 355 W de potencia pico, que se conectan a 8 inversores trifásicos de 80 kW.



“En un contexto de gran dependencia de la energía eléctrica, HiperDino apuesta por las instalaciones fotovoltaicas para autoconsumo, haciendo frente a los problemas derivados del cambio climático.”

Rubén Molowny
Director Técnico

Desde que se pusiera en marcha la planta fotovoltaica de la plataforma logística de Telde, en agosto de 2021, se han producido 1.538,47 MWh de energía eléctrica renovable, lo que ha supuesto que alrededor de un 15% de la energía consumida en esa instalación proceda del autoconsumo, y se hayan podido evitar la emisión de más de 300.000 kg de CO₂ equivalente*.

Gracias a estas 3 plantas fotovoltaicas, en 2022 evitamos la emisión de 344.270 kg de CO₂ equivalente*, y con las futuras plantas fotovoltaicas que instalaremos, prevemos generar una potencia de 8.500 MWh/año, con una reducción de las emisiones de un total de 5.300 toneladas de CO₂ equivalente*.

*Dato obtenido aplicando el factor de emisión anual si HiperDino consumiese esa energía eléctrica directamente de la red de su suministradora de energía habitual (“Mix sin GdO” del MITECO)..

En los próximos años, planeamos instalar cerca de 15 nuevas plantas fotovoltaicas de autoconsumo en nuestras tiendas y plataformas logísticas (incluyendo las ampliaciones de las ya existentes en la plataforma logística de Telde y en el HiperDino de los Alisios); para lo que invertiremos unos 2,5 millones de euros. Nuestros centros aprovecharán prácticamente el 100% de la energía verde producida in situ, lo que en la mayoría de los casos supondrá una autosuficiencia del 30-35%.

El ahorro diario medio que permiten las placas fotovoltaicas que estamos instalando es muy variado, puesto que las dimensiones de las plantas son diversas. En términos energéticos, el ahorro medio esperado es de 23.439 kWh/día, aproximadamente 8.500 MWh anuales, permitiendo evitar la emisión de alrededor de 2.312.000 kg de CO₂ equivalente* a la atmósfera.



*Dato obtenido aplicando el factor de emisión anual si HiperDino consumiese esa energía eléctrica directamente de la red de su suministradora de energía habitual ("Mix sin GdO" del MITECO)..

Consumo de electricidad según origen (2022)

Electricidad contratada (kWh)	135.926.780
Autoconsumo (kWh)	1.265.687
Consumo total (MWh)	137.192,47
% Electricidad procedente de fuentes renovables	0,93%
Consumo total por superficie (MWh/m ²)	0,39

3. Eficiencia energética

Además del uso de energías renovables para autoconsumo, otra medida adoptada para luchar contra el cambio climático y contribuir a la descarbonización de la economía canaria es la reducción significativa del consumo energético.

Actualmente, existen en el mercado una gran variedad de soluciones eficientes para obtener los mejores rendimientos en las actividades desarrolladas en nuestros establecimientos, empleando la menor cantidad posible de recursos energéticos.

En HiperDino queremos ser un referente en eficiencia energética y en la puesta en marcha de medidas orientadas al cuidado del medio ambiente, por ello, se han implantado las siguientes acciones en nuestras instalaciones:

EJE 3: Compromiso con el medio ambiente y el cambio climático



- **Iluminación LED:** más del 50% de nuestras tiendas poseen ya iluminación LED, y hemos sustituido 55.000 metros de superficie en nuestras plataformas logísticas, que además cuentan con una hoja de ruta para su total transformación a iluminación LED. Esto supone un menor consumo eléctrico, manteniendo la misma intensidad lumínica.



- **Instalación de tapas y puertas en los frigoríficos:** colocamos puertas en murales verticales de frío positivo en las áreas de frutería, lácteos y charcutería, para reducir pérdidas energéticas y mejorar el rendimiento, la temperatura de conservación y el confort en nuestras tiendas.



- **Sistema transcrito de CO₂:** en las centrales frigoríficas de los centros hemos comenzado a utilizar dióxido de carbono como refrigerante, en vez de otros gases convencionales, que poseen un potencial de contaminación significativamente mayor, reduciendo así las emisiones de GEI.



- **Sistemas de control, regulación y telegestión:** esta solución nos permite conocer los consumos eléctricos, programar la iluminación y controlar algunas unidades de climatización. Nuestros establecimientos están equipados con un control horario de encendido y apagado de la iluminación y nuestros carteles publicitarios poseen un ajuste de nivel de iluminación, luchando así también, contra la contaminación lumínica. Aunque la mayor ventaja de estos sistemas reside en el control de las instalaciones frigoríficas, permitiendo su continua monitorización, la modificación de su configuración a distancia y la generación automática de informes.



EJE 3: Compromiso con el medio ambiente y el cambio climático

El potencial de ahorro energético de estos sistemas depende de muchos factores, no obstante, el mero hecho de instalarlos y configurarlos supone un ahorro en sí.

Gracias a estas medidas **hemos conseguido ahorrar más de 32.725 MWh de electricidad desde 2019**, evitando, consecuentemente la liberación de unas 8.254 toneladas de dióxido de carbono* a la atmósfera.

Durante la auditoría energética, a la que nos sometimos, **se comprobó**, mediante la comparación del nivel de servicio actual frente al optimizado de los principales servicios (refrigeración, climatización e iluminación), **que la calidad del servicio no se ha visto comprometida por ninguna de las medidas de ahorro energético implantadas.**

+ de 32.000 MWh *de electricidad ahorrados*

+ de 8.000 t *de emisiones de GEI evitadas*

En este sentido, desde nuestra área de Sostenibilidad, **nos encargamos de sensibilizar a nuestros empleados compartiendo con ellos un protocolo de buenas prácticas ambientales adaptadas**, con medidas que pueden tomar en nuestras tiendas, oficinas y plataformas logísticas, incluyendo algunas para ahorrar energía y consumirla de forma más responsable y eficiente.

*Dato obtenido aplicando el factor de emisión anual si HiperDino consumiese esa energía eléctrica directamente de la red de su suministradora de energía habitual ("Mix sin GdO" del MITECO)..

	FRÍO INDUSTRIAL	CLIMATIZACIÓN Y VENTILACIÓN	ILUMINACIÓN
MEDIDA DE AHORRO	-Condensación y evaporación flotante. -Mejor aprovechamiento de los evaporadores. -Control de los desescarches. -Sistemas de CO ₂ transcíticos.	-Regulación en función de la temperatura de consigna. -Encendidos y apagados horarios.	-Encendidos y apagados horarios. -Regulación lumínica.
% DE AHORRO	30%	15%	10%

ELECTRICIDAD

Aprovecha la luz natural siempre que puedas.

Consume toda la batería antes de cargar tu ordenador o móvil.

Enciende el aire acondicionado cuando sea realmente necesario, consume mucha energía.

HiperDino

4. Movilidad sostenible

Además de energía eléctrica, **la organización consume combustibles fósiles (gasoil y gasolina) para el transporte de mercancía y personas entre las plataformas, los centros y los domicilios;** así como para el funcionamiento de grupos electrógenos y sistemas contraincendios.

En nuestro intento por contribuir en la reducción de emisiones de GEI y adaptarnos al cambio climático, estamos llevando a cabo la **sustitución progresiva de nuestros vehículos diésel por vehículos híbridos**, contando ya en nuestra flota con 28 vehículos de este tipo.

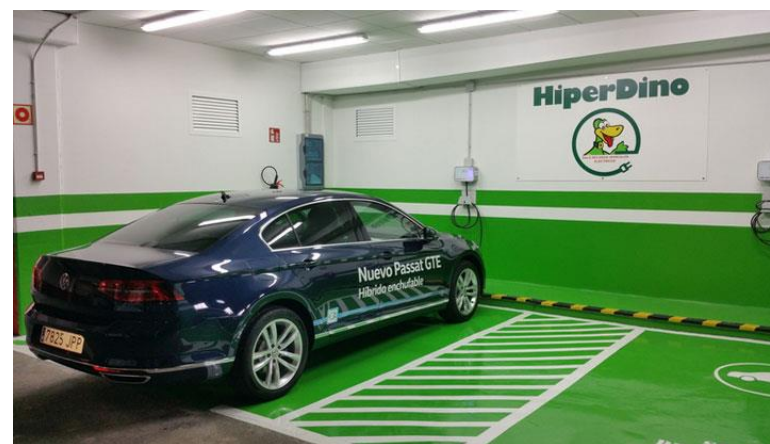
Asimismo, dentro de las plataformas logísticas y almacenes, existían diversos **equipos de mantenimiento propulsados por gasoil o baterías de plomo-ácido**, que, a finales de 2020, **fueron reemplazados por equipos con baterías de iones de litio (Li-Ion)**; y durante 2021 se dismantelaron todos los sistemas de surtidores que anteriormente abastecían de combustible a estos.

La tecnología de baterías Li-Ion nos permite reducir nuestra dependencia de los combustibles fósiles, así como prescindir de inversiones adicionales en áreas de cargas y sistemas de ventilación, ya que no generan emisiones durante su funcionamiento y carga, como en el caso de las baterías de plomo-ácido. Y a su vez, mejoran la eficiencia energética en nuestras operaciones logísticas, al ofrecer un mayor rendimiento por kW consumido.

Además, **queremos ampliar los puntos de recarga para coches eléctricos en nuestras instalaciones** para fomentar el uso de vehículos de menor impacto ambiental entre nuestros clientes y empleados.



Ofrecemos servicios de calidad a la vez que contribuimos a la reducción de nuestra huella de carbono y a la mejora de la calidad del aire





Panadería
Dulces

Pescado

Platos
Preparados

Carne

Oferta
8,99

4.49

2.60

Objetivo de Sostenibilidad 8 Lograr la transición hacia un sistema de economía circular

El modelo de producción y consumo actual genera una cantidad de residuos insostenible, con un impacto ambiental devastador sobre los sistemas terrestres y acuáticos del planeta. El modelo de economía circular apuesta por la minimización de los materiales no biodegradables, y la maximización del ciclo de vida de los productos puestos en el mercado a través de su reutilización y reciclado.

Metas

- *Disminuir gradualmente la cantidad total de residuos generados.*
- *Reducción intensiva del plástico.*
- *Papel cero.*

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



CONTRIBUCIÓN A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

- Principio 7.** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Principio 8.** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9.** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



1. Consumo responsable

Evitamos el uso de
40.000 bolsas de plástico
de un solo uso al día

+ de 1.000
folios de papel
ahorrados al día

Datos de
2022



2. Gestión de residuos

Nuestros **Residuos
orgánicos**
se transforman en abono

77,45%
de nuestros residuos son
reciclados

La **economía circular** promueve mantener la vida útil de los productos, materiales y recursos durante el mayor tiempo posible, minimizando la generación de residuos, lo que resulta de vital importancia en nuestro camino hacia la sostenibilidad. En HiperDino creemos que **la gestión eficiente de nuestros residuos** (reciclaje, reutilización, recuperación y eliminación), **así como el consumo responsable de las materias primas, debe formar parte de nuestro ADN como empresa responsable con la sociedad y el medio ambiente.**

1. Consumo responsable

La actividad de comercialización y distribución de alimentos no supone un uso excesivo de materias primas como tal, pero sí conlleva un gran consumo de materiales de embalaje como bolsas, cajas y envases, siendo algunos de ellos de plástico. De cara a reducir su uso por parte de la empresa y del cliente, hemos puesto en marcha diversas actuaciones:

- En charcutería, carnicería y pescadería **utilizamos papel parafinado**, además de dar la posibilidad a nuestros clientes de **traer sus propios envases reutilizables o adquirirlos** directamente en el mostrador y usarlos durante su compra.
- Hemos sustituido las **bolsas de nuestras secciones de fresco** por unas de materiales **biodegradables y compostables**. En la sección de frutería, además, tenemos a la venta **bolsas de mallas reutilizables y lavables**.
- En los lineales de cajas, como alternativa a las bolsas de plástico de un solo uso, tenemos **bolsas de papel, de rafia o de plástico reciclado en un 65-70%**.



EJE 3: Compromiso con el medio ambiente y el cambio climático

- Para el transporte de nuestros productos, tanto entre tiendas como en el reparto a domicilio, utilizamos **cajas de plástico reutilizable** de la marca IFCO y el **sistema de pool de pallets** de las empresas LPR CHEEP e IPP; disminuyendo así el uso de cartón, madera o plásticos desechables.



Estas cajas son reutilizables, reducen el uso de recursos materiales y protegen los alimentos.



Estas cajas son resistentes y reutilizables. Protegen los productos y evitan el desperdicio alimentario.



Las cajas IFCO consumen menos agua y energía, y reducen nuestra huella de carbono.

- **Hemos aumentado la oferta de productos a granel** como frutas, verduras, frutos secos, entre otros, y planeamos ofrecer cada vez un mayor surtido y destinar más superficie a este tipo de productos.
- Tenemos **acuerdos con proveedores para apoyar la reducción de plástico en sus embalajes**, como en el caso de la empresa JUCARNE, con la que colaboramos para reducir el 70% del plástico de sus productos cárnicos de libre servicio disponibles en nuestros establecimientos.
- **Informamos y sensibilizamos a nuestros clientes** sobre el tema, **mediante cartelería en nuestros puntos de venta** que les invita a utilizar envases reutilizables y que les informa sobre las acciones que lleva a cabo la compañía para reducir su huella de plástico.

Reducimos nuestra huella de plástico

Trabajamos para cuidar el medio ambiente, minimizando el uso de plástico en nuestras tiendas:



En todas las secciones trabajamos con **bolsas compostables**



Como alternativa a las bolsas de plástico, en caja tenemos **bolsas de papel, de rafia y de plástico reciclado en un 65-70%**



En charcutería, carnicería y pescadería usamos **papel laminado**



Tenemos a la venta **mallas reutilizables para la fruta y verdura**

Nuestros clientes pueden traer sus **envases reutilizables** para comprar **productos a granel** en las secciones de frescos*.

El envase debe ser apto para alimentos ☑. Solo un producto por envase.

Estimamos que, gracias a estas acciones, **en un día podremos eliminar la utilización de 40.000 bolsas de plástico de un solo uso** y en un año hasta 14,6 millones. Para ello, toda la familia de HiperDino está involucrada, especialmente los trabajadores de nuestras tiendas, quienes, al estar en contacto directo con los consumidores, pueden informales de primera mano y ayudar a crear una sociedad más consciente y responsable con el medio ambiente.

Reducir nuestro impacto ambiental es una prioridad, por eso ofrecemos en nuestras tiendas alternativas al uso de envases plásticos de un solo uso



Reducción del papel

En 2020 arrancamos el **proyecto "Papel 0"**, con la implantación de un sistema informático de gestión integra de recepción de mercancías digital. Gracias a este tratamiento automático de la documentación, hemos eliminado los albaranes de papel a los proveedores, **ahorrando así, más de 1.000 folios de papel al día.**

Con este objetivo de reducir nuestro consumo de papel, la cadena ofrece, a los usuarios de su **app de clientes**, la posibilidad de prescindir del ticket en papel y **obtener solo la versión digital de la factura.**

2. Gestión de residuos

La gestión de residuos en una cadena de alimentación requiere un enfoque integral que involucre a todos los niveles de la organización, desde la recepción de la mercancía de nuestros proveedores (tipos de embalajes y materiales), hasta la venta al por menor en nuestros establecimientos.

En HiperDino trabajamos con el objetivo de asegurar la correcta gestión de todos nuestros residuos, para ello contamos con gestores autorizados.

Todos nuestros centros cuentan con depósitos destinados al reciclaje de pilas, plásticos, cartón, papel y tapones, tanto a disposición de los empleados como de los clientes. El 77,45% de nuestros residuos se reciclan.

HiperDino es la primera gran cadena de las Islas en realizar separación selectiva de residuos orgánicos, acción por la que hemos sido reconocidos por el Cabildo de Gran Canaria, al apoyar de esta forma su estrategia de economía circular. En el



centro logístico de Telde se lleva a cabo dicha separación para posteriormente incluir esos desechos en los sistemas de compostaje de los ecoparques de Gran Canaria y **transformarlos en un abono orgánico**, evitando que estos residuos lleguen a los vertederos y dándoles un nuevo uso en agricultura.

La adopción de prácticas sostenibles y la concienciación tanto interna como externa son esenciales para mitigar el impacto ambiental de la cadena, por lo que hemos definido **protocolos de buenas prácticas ambientales en nuestras tiendas, y cartelería que informa a los clientes de cómo realizar una correcta separación de residuos**; y, además, en el área de sostenibilidad de nuestra web corporativa pueden resolver sus dudas sobre reciclaje en tiempo real gracias al chatbot de Ecoembes.

¡A RECICLAR! Pero... ¿Cómo separar los residuos?

A continuación te mostramos de manera visual como clasificar tus desechos.



Reciclar nos permite proteger nuestro planeta y a la sociedad, ahorrando energía, dando nuevas vidas a los materiales ya usados y generando empleo.



Objetivo de Sostenibilidad 9 Preservar los recursos hídricos y la biodiversidad en Canarias

Casi todo el territorio geográfico de Canarias ha sido declarado Reserva de la Biosfera por la UNESCO. Esto confiere a las islas un valor inigualable en materia de biodiversidad y recursos naturales, lo que implica un compromiso activo de todos los organismos y toda la sociedad en su conservación y protección. En Canarias, además, el agua es un bien escaso, y por ello debemos aprender a optimizar su gestión y consumo.

Metas

- *Reducir el consumo de agua por superficie comercial.*
- *Contribuir de forma importante a la conservación del entorno, la flora y la fauna canarias.*

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



CONTRIBUCIÓN A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

- Principio 7.** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Principio 8.** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9.** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



1. Gestión del agua

100% del agua que
utilizamos proviene de la red

Datos de
2022



2. Conservación de la biodiversidad

+ de 2.000

Especies vegetales
endémicas plantadas

2

jornadas de reforestación
organizadas

El agua es un recurso que hay que cuidar, especialmente en Canarias, donde es un bien escaso

1. Gestión del agua

El control y la gestión sostenible de los recursos hídricos son fundamentales en una cadena de alimentación por múltiples razones. Además de las razones puramente ambientales o responsables con el planeta, el control de los recursos hídricos en una cadena de alimentación es esencial para garantizar la seguridad alimentaria, mejorar la eficiencia operativa y cumplir con las expectativas de sostenibilidad de los grupos de interés y las regulaciones gubernamentales.

La gestión sostenible del agua es una parte fundamental de nuestra responsabilidad social y ambiental, pero lo es especialmente para HiperDino por ser parte y estar absolutamente comprometido con el territorio canario, su litoral y sus recursos hídricos.

Desde un punto de vista interno y más operativo, **controlar mejor los recursos hídricos implica adoptar prácticas y estrategias que optimicen el uso del agua y promuevan su cuidado y protección**. En este sentido, estamos trabajando para perfeccionar nuestras auditorías del uso del agua, actualizar las tecnologías actuales y hacerlas cada vez más eficientes, así como implementar sistemas de monitorización continua para identificar posibles fugas o ineficiencias y realizar ajustes en tiempo real.

El suministro de agua de nuestras instalaciones proviene directamente de las compañías suministradoras de cada municipio, las cuales garantizan que los niveles de calidad del agua cumplen con la normativa y aplican las directrices para la conservación del medioambiente.

2. Conservación de la biodiversidad

Estamos comprometidos con la protección de la biodiversidad y los ecosistemas terrestres y marinos de nuestras islas. Así, **siendo los líderes en productos ecológicos, con el mayor surtido existente en la región**, somos conscientes de su importancia y demanda, siendo la categoría "eco" una de las que más crece de manera gradual en presencia y en ventas.

Las técnicas agroalimentarias de producción ecológica son más respetuosas con el medio ambiente y garantizan el bienestar y salud de los animales, al no estar permitido el uso de pesticidas ni herbicidas químicos, abonos químicos, hormonas, transgénicos ni aditivos de síntesis.

Por otro lado, **una forma de cuidar de la biodiversidad y evitar la extinción de especies, es la reforestación y el cuidado del entorno costero**. En este sentido, hemos aportado



+ de 2.000 árboles
plantados en Tenerife y
Gran Canaria

nuestro granito de arena gracias a las acciones realizadas por la Fundación DinoSol y el voluntariado de la compañía junto a la Fundación Foresta, a través de la plantación de árboles para recuperar el valor ambiental y paisajístico del entorno, así como en la limpieza de playas.

Además, la **Fundación DinoSol**, a través de su colaboración en un proyecto impulsado por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y la Fundación Foresta, ha colaborado en la repoblación de un espacio en desuso de 26.000 m² en Tamaraceite Sur. **Se sembraron 2.200 árboles y plantas autóctonas con el fin de recuperar el valor ambiental y paisajístico de este entorno**, impulsando la adaptación de este núcleo de la ciudad al cambio climático y apoyando el compromiso del Pacto de los Alcaldes para reducir las emisiones de GEI en al menos un 40%. Además, mediante el voluntariado, hemos participado en otros proyectos de reforestación en la provincia de Las Palmas y Tenerife.

Objetivo de Sostenibilidad 10 Apostar por la eficiencia de los procesos

La sostenibilidad requiere modificar los sistemas y procesos actuales para conseguir revertir los impactos negativos causados en el entorno por la actividad humana y empresarial. Para ello, es necesario evolucionar los sistemas, procesos y tecnologías para garantizar un crecimiento económico y social, que minimice el impacto ambiental.

Metas

- Poner la tecnología al servicio de los trabajadores y clientes, mejorando su experiencia.
- Reducir los consumos y mejorar la eficiencia.
- Certificar nuestro sistema de gestión medioambiental ISO 14001 de manera progresiva.

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



CONTRIBUCIÓN A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

- Principio 8.** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9.** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



1. Digitalización de la compra

+ de 8M€ invertidos en la renovación tecnológica de tiendas, app de clientes y canal online

2 centros preparadores exclusivos de compra online



2. Optimización de nuestra logística

+ de 7M€ invertidos en la automatización de un centro logístico

Robot
Preparador de pedidos único en España

Datos de
2022



El **desarrollo tecnológico impacta en la sostenibilidad de una organización y viceversa**, ya que la tecnología e innovación tienen impacto a nivel económico, social y ambiental, en los grupos de interés más relevantes.

Así contemplamos en nuestro plan, medidas que contribuyen a la optimización de nuestros procesos, como:

- Ahorro de costes a través de la gestión eficiente de recursos.
- Reducción del impacto ambiental de las infraestructuras,

1. Digitalización de la compra

Las exigencias de nuestro sector y las nuevas necesidades y expectativas de nuestros clientes han acelerado nuestra transformación digital, para avanzar en la gestión interna y estar cada día más cerca de nuestros empleados y clientes; a la par que para que nuestros procesos sean más respetuosos con el medio ambiente.

La tecnología que utilizábamos hasta el momento nos impedía avanzar en procesos más eficientes para nuestro personal, en la fidelización de los clientes, en el conocimiento de sus necesidades y comportamientos de compra, y en políticas promocionales.

Esta renovación tecnológica, para la que hemos invertido casi 8 millones de euros, **se ha producido, especialmente, en los sistemas de tienda**, con nuevas cajas, balanzas y escáneres; **en la aplicación de cliente y en el canal online**.

instalaciones y procesos de HiperDino por su gestión sostenible.

- Modernización tecnológica con impacto en el bienestar del trabajador y del cliente, mejorando su experiencia.
- Evolución tecnológica con impacto en la continuidad del negocio y su resiliencia en un entorno cambiante (sostenibilidad económica).
- Efecto tractor de la innovación digital en la economía y sociedad canaria.

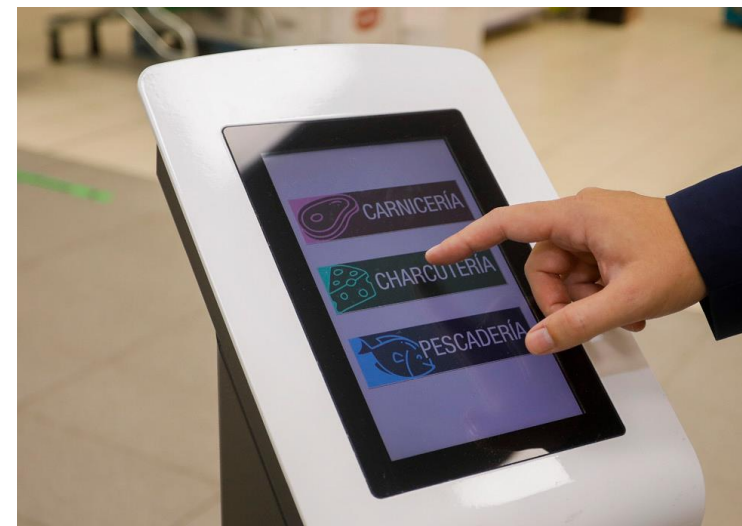


Sistemas de tiendas

Todos nuestros establecimientos, en todas sus modalidades, cuentan con **nuevos terminales táctiles y un nuevo software de venta más rápido e intuitivo**, además de flexible, a la hora de incorporar nuevas funciones, como el ticket digital, la solicitud de factura desde el propio terminal de venta, devoluciones más fáciles, control de cupos del Servicio de Atención a Domicilio (SAD) y arqueo más sencillo y ágil para los empleados.

Este proceso también abarca la **renovación de nuestro parque de balanzas**, lo que, a través de códigos QR, favorece un importante ahorro de papel y la posibilidad de contar con información en tiempo real de la venta.

Los antiguos capturadores están siendo sustituidos progresivamente por dispositivos móviles adaptados mucho más fáciles de utilizar.



 <p>TICKET Y FACTURA DIGITAL</p> <p>Si el cliente se identifica con la App, el ticket se queda guardado, pudiendo consultarlo siempre que quiera. Éste puede decidir prescindir del ticket en papel. También puede solicitar la factura directamente.</p>	 <p>VALORACIÓN DE LA COMPRA</p> <p>El cliente puede valorar su experiencia de compra en las secciones de venta asistida, ayudándonos a mejorar.</p>	 <p>CUPONES</p> <p>Posibilidad de disfrutar de descuentos y promociones exclusivas solo por identificarse y utilizar la App.</p>	 <p>TARJETAS HIPERDINO</p> <p>Opción de cargar sus tarjetas HiperDino (Plan DinoBP, tarjeta de empleado y tarjetas de regalo y compra). Solo con identificarse, todos los saldos disponibles en las tarjetas se aplicarán en la compra.</p>
 <p>SEGUIMIENTO SERVICIO A DOMICILIO</p> <p>El cliente puede hacer el seguimiento del servicio a domicilio de sus compras, tanto en tienda como online.</p>	 <p>COMPRA ONLINE</p> <p>Posibilidad de realizar la compra online, todo en una sola App.</p>	 <p>AFLUENCIA</p> <p>Información a tiempo real de la afluencia en tiendas físicas.</p>	 <p>WIFI</p> <p>Conexión gratuita y segura a través de la red wifi de la tienda.</p>

App HiperDino clientes

La aplicación para clientes también ha mejorado su diseño y funcionamiento, mejorando la experiencia de usuario con **nuevas funcionalidades para usar tanto en tienda física como en la compra online**. De esta forma queremos consolidar la imagen de HiperDino, ofreciendo contenido exclusivo y favoreciendo la fidelización de los clientes.

Entre las nuevas funcionalidades destaca la información en tiempo real de la afluencia en tiendas físicas, el seguimiento del pedido a domicilio o pedir turno en las diferentes secciones de tienda.

Canal de compra online

En nuestro canal online hiperdino.es, también se ha dado un salto cualitativo y, entre las novedades más importantes, **resalta la tecnología empleada en su buscador, dotado de inteligencia artificial.**

Centros preparadores exclusivos online

Los cambios de hábitos de consumo y la aceleración provocada por la pandemia de Covid-19, hicieron que en apenas unos años hayamos presenciado la expansión y consolidación del e-commerce.

En ese contexto, decidimos cerrar al público la tienda Puerta Europa, en Gran Canaria y adaptar la tienda de Güimar, en Tenerife, para preparar y atender el gran volumen de pedidos que se produjeron durante la crisis sanitaria; convirtiéndose estos en nuestros dos centros preparadores exclusivos de compra online o

“dark stores”.

Así, cuando un cliente realiza una compra desde la web o app, los datos se vuelcan en una plataforma que se comunica con SAP, un software de planificación, y una vez recibidos los detalles, los trabajadores de estos centros preparan el pedido.

En lugar de TPV (Terminal de Punto de Venta), los empleados utilizan PDAs para preparar los pedidos, de manera que se realiza la facturación y se embolsan los productos directamente en las cajas utilizadas para su entrega.



Cada mes se preparan unos 15.000 pedidos realizados a través de alguno de nuestros canales online



2. Optimización de nuestra logística

En HiperDino trabajamos en la constante optimización de nuestros procesos logísticos y de transporte, para ahorrar energía y recursos, y reducir nuestras emisiones, ofreciendo un servicio más rápido y eficiente.

Para ello, hemos llevado a cabo diferentes actuaciones, en relación con las rutas del transporte de mercancías:

- **Transporte de mercancías capilar:** agrupamos en un mismo vehículo los pedidos dirigidos a un mismo punto de venta gracias a su adaptación con tres compartimentos.
- **Transporte interinsular:** procuramos la total ocupación de la superficie (suelo) y volumen (techo) del medio de transporte.
- **Transporte de abastecimiento:** contenedores completos ya sea con mercancías de un mismo proveedor o contenedores consolidados, con diferentes productos en el mismo medio.

Asimismo, en los últimos años hemos invertido en la adquisición de vehículos que permiten tener un incremento de la **capacidad de carga de hasta un 14% más de bultos** respecto a la que se tenía con anterioridad. Estos vehículos están dotados de dobles puertas frigoríficas y tres compartimentos de carga diferenciados para albergar **tres tipologías de productos (congelados, frescos y no perecederos) simultáneamente.**

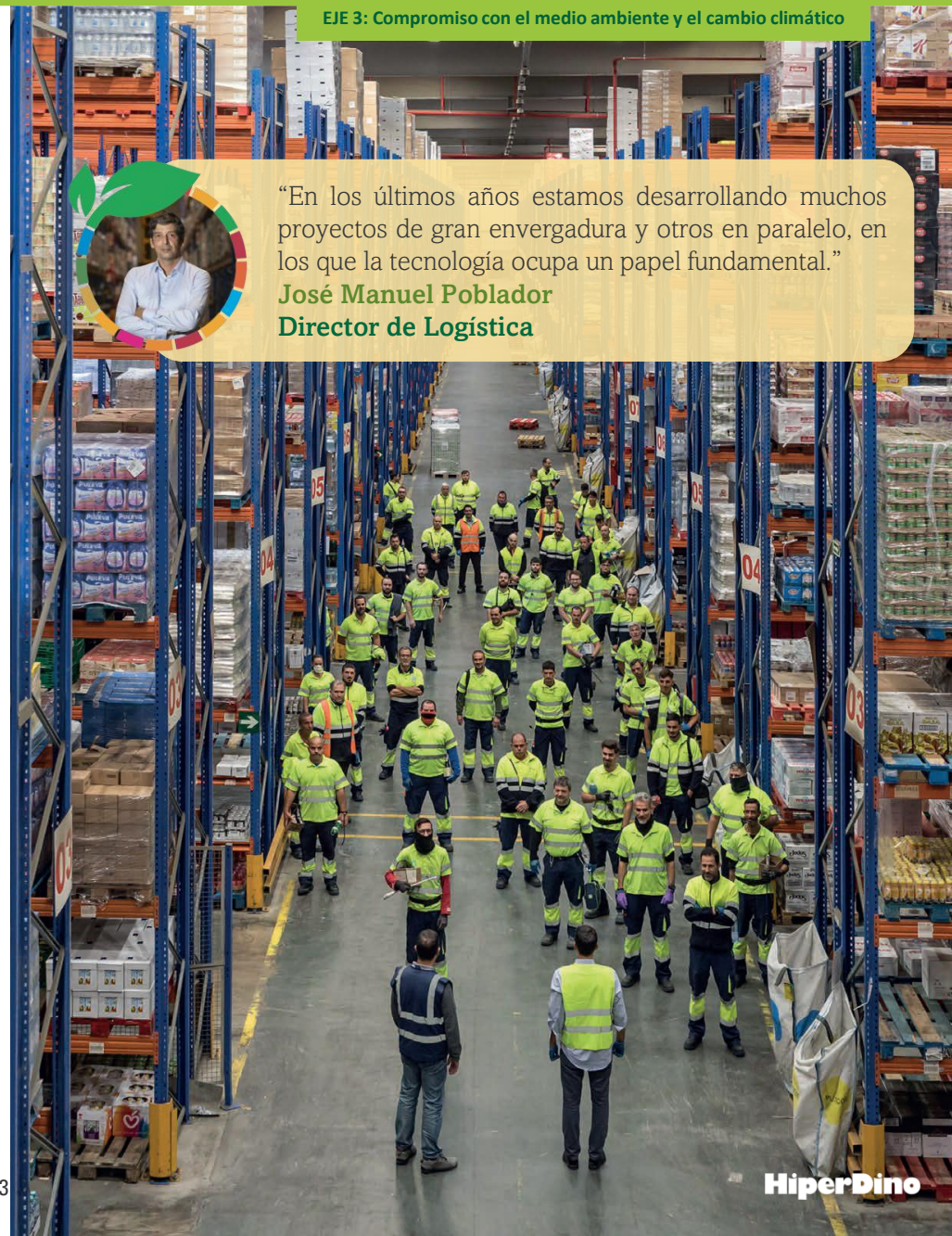
Paralelamente a estas mejoras, se sigue trabajando en proyectos internos para la digitalización de procesos administrativos y la consecuente reducción del papel, así como en la monitorización y control en tiempo real de los canales de distribución, para garantizar la correcta conservación y trazabilidad de los productos.

EJE 3: Compromiso con el medio ambiente y el cambio climático



“En los últimos años estamos desarrollando muchos proyectos de gran envergadura y otros en paralelo, en los que la tecnología ocupa un papel fundamental.”

José Manuel Poblador
Director de Logística



Automatización plataforma logística de Telde

Con el objetivo de maximizar nuestro rendimiento, garantizar la seguridad de los procesos y mejorar las operaciones logísticas, **hemos invertido más de 7 millones de euros en la implementación de un sistema de transporte y almacenaje automático en parte de nuestra plataforma logística de Telde.**

El sistema automático implantado se compone de una estructura de aproximadamente 3.000 m², con capacidad para más de 20.000 cubetas y dividida en cuatro estaciones de preparación y recepción.



“En HiperDino continuamos poniendo especial esfuerzo en proyectos de optimización de procesos en la cadena de suministro y distribución, y en la aplicación de inteligencia artificial en varios ámbitos.”

Eduardo Prieto
Director de IT Sistemas

EJE 3: Compromiso con el medio ambiente y el cambio climático



Además, cuenta con la más alta tecnología, disponiendo del **robot preparador Revolution, único en España, capaz de preparar pedidos de manera automática.** Su funcionamiento está basado en la inteligencia artificial, aprendiendo de sí mismo y de robots que, como él, se encuentran en otras partes del mundo.

Las ventajas principales de esta automatización están relacionadas con la **mejora de la eficiencia de los procesos** de recepción, almacenaje y expedición de mercancías, **disminución de los costes logísticos**, disminución de errores, mayor control del stock, un mejor aprovechamiento del espacio, **incremento de la seguridad y mejora de la ergonomía para los trabajadores.**



— V

Tabla de referencias

Cómo empresa de referencia en todo el archipiélago canario, nos sentimos plenamente identificados con los valores de compromiso, solidaridad, rigor, trabajo en equipo, liderazgo, transparencia, cercanía, confianza e implicación.

Apartado	Página	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible	Contenidos GRI (GRI Standards 2021)
I. Carta del Consejero Delegado	4	-	-	2-22
II. Quiénes somos	6	-	-	-
1. Conoce HiperDino	7	-	-	2-1, 2-2
2. Actividades e instalaciones	8	-	-	2,-6
3. Estructura organizativa	10	-	-	2-9
4. Nuestra historia	11	-	-	-
5. Nuestro entorno: las Islas Canarias	12	-	-	2-1
6. HiperDino en cifras	13	-	-	2-1
III. COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	14	-	-	-
1. Nuestro propósito: Misión, Visión y Valores	15	-	-	2-23
2. Nuestros grupos de interés y alianzas	16	-	-	2-28, 2-29
3. Compromiso con la sostenibilidad y la Agenda 2030 de Naciones Unidas	19	-	-	2-23
4. Análisis de materialidad	20	-	-	3-2
5. Nuestro modelo de sostenibilidad	21	-	-	3-2

Apartado	Página	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible	Contenidos GRI (GRI Standards 2021)
IV. Nuestros resultados de sostenibilidad	23	-	-	-
Eje 1. Sociedad y Personas	26	-	-	-
OS1. Impulsar el crecimiento económico y social de Canarias	28	1, 2	1, 2, 4, 8, 10, 17	2-28, 3-3, 201-1
OS2. Cuidar a nuestros empleados	39	1, 2, 3, 4, 5, 6	3, 4, 5, 8, 10	2-7, 2-30, 3-3, 401-1, 403-1, 403-3, 403-4, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 405-1, 406-1, 408-1, 409-1, 412-1, 412-2
OS3. Garantizar el buen gobierno y la comunicación responsable	52	1, 2, 3, 4, 5, 6, 10	12, 16, 17	2-23
Eje 2. Productos y Servicios	60	-	-	-
OS4. Ofrecer experiencias, productos y servicios de calidad, sostenibles y saludables	62	-	2, 3, 10, 12	3-3, 416-1
OS5. Gestionar de forma sostenible la cadena de suministro	74	1, 2, 8, 9	2, 8, 11, 12, 16, 17	2-6, 2-23, 3-3
OS6. Minimizar el desperdicio alimentario	82	7, 8	1, 2, 10, 12, 17	3-3, S-12
Eje 3. Medio Ambiente y Clima	86	-	-	-
OS7. Reducir las emisiones de GEI y mejorar la adaptación al cambio climático	88	7, 8, 9	7, 13	3-3, 302-1, 302-4, 305-1, 305-2
OS8. Lograr la transición hacia un sistema de economía circular	98	7, 8, 9	9, 12, 14, 15	3-3, 306-2, 306-3
OS9. Preservar los recursos hídricos y la biodiversidad en Canarias	104	7, 8, 9	6, 14, 15, 17	2-6, 3-3
OS10. Apostar por la eficiencia de los procesos	108	8, 9	8, 9, 12	3-3



HiperDino

www.hiperdino.es

